

# **NORMAS DE VIAJE DEL TRAM D'ALACANT**

*Incluidas en las Normas Tarifarias del TRAM d'Alacant, aprobadas por la Dirección de Clientes y Accesibilidad de FGV, en fecha 23 de marzo de 2018, con entrada en vigor el 1 de abril 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 regulan los títulos de transporte de FGV en la explotación del TRAM d'Alacant y sus condiciones de utilización, 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 de viajeros 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 viajeros y servicios complementarios que FGV presta en las líneas ferroviarias y tranviarias de la provincia de Alicante, 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, 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 Móbilis: 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 teléfonos con tecnología NFC, 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 (origen y destino). Pueden ser propios (solo para viajar por el TRAM d'Alacant) o coordinados (para viajar en varios operadores).

**Validez del título:** La validez del contrato de transporte está sujeta a la obligación condicional de validación; en el caso de títulos que no pueden validarse (suplementos, etc.), la validez está sujeta a la posesión del mismo mientras el viajero se encuentre en una instalación de FGV y durante el tiempo de validez.

**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 (flap), si corresponde.

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

**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.

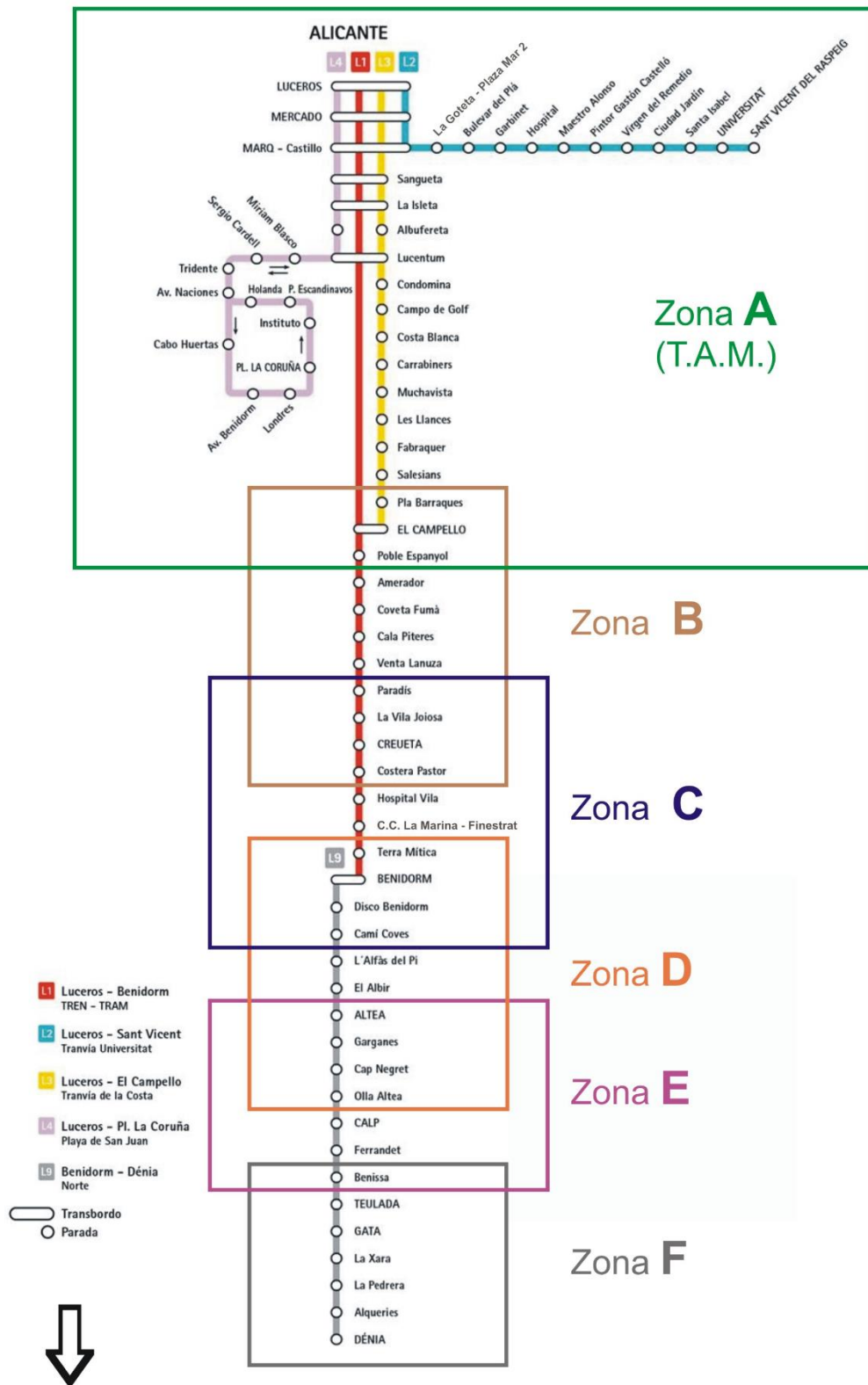
**Carga:** Es la adquisición de un título de transporte en:

- 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 del TRAM d'Alacant



[www.tramalicante.es](http://www.tramalicante.es)

Tel. 900 72 04 72

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

El contrato de transporte se formaliza cuando se valida el título de transporte adquirido (o se adquiere el billete no validable), lo que da derecho a viajar dentro de la zona o zonas habilitadas en el mismo y en un tiempo determinado.

El tiempo de viaje (en minutos) durante el cual un título de transporte es válido para efectuar un trayecto en las líneas de FGV, desde el momento de su validación e incluida la correspondencia entre Líneas, varía según el número de zonas por las que discurra:

	A	B	C	D	E	F
A	90					
B	100	90				
C	120	100	90			
D	150	120	100	90		
E	180	150	120	100	90	
F	200	180	150	120	100	90

En los títulos coordinados con el TAM, en la zona A, deberá tenerse en cuenta la restricción de 60 minutos para efectuar la correspondencia entre líneas y los diferentes operadores del sistema.

### **6.1. Expendición**

1. Los viajeros están obligados a proveerse de título de transporte:
  - Donde exista línea de validación, antes de atravesar la misma.
  - En las estaciones o paradas que dispongan de punto de venta, antes de acceder al medio de transporte a utilizar.
  - En los demás casos, al acceder al vehículo, en la máquinas expendedoras automáticas o, de no ser ello posible, adquiriéndolo al agente encargado de la intervención.
  
2. Los títulos de transporte se expendirán:
  - En los puntos de venta propios de FGV (taquillas y máquinas automáticas).
  - En ruta (máquinas automáticas embarcadas o agentes encargados de la intervención).
  - En otros puntos designados al efecto (estancos, quioscos, bares, etc.).

El pago del importe de los títulos de transporte se efectuará en metálico, tarjeta bancaria u otro medio legal que FGV autorice, facilitando el cambio según los

parámetros establecidos por FGV y la disponibilidad del punto de venta en cada momento.

3. Toda reclamación sobre el título de transporte emitido, dinero, etc., deberá ser presentada en el plazo de 30 días desde su expendición. En los puntos de venta automática sin presencia de agentes, la reclamación se presentará en las dependencias habilitadas por FGV.
4. En caso de pérdida o extravío del título de transporte, no se facilitará duplicado ni justificante alguno, excepto en las tarjetas personalizadas.

## **6.2. Precio de los títulos**

1. Los títulos se expenden conforme a los precios en vigor del día de su emisión, según las tarifas establecidas por la Conselleria competente en materia de transportes. En dichos precios se incluyen todos los impuestos y tasas de aplicación.
2. El precio de los títulos para determinados trenes y servicios podrá ser objeto de regulación específica.
3. Podrán establecerse reducciones en el precio de los títulos; estas, en ningún caso, podrán ser acumulables, salvo en los casos de familias numerosas, monoparentales y educadoras.

## **6.3. Factura simplificada**

Existe la posibilidad de que los clientes obtengan una factura simplificada de la compra del título de transporte, documento válido a efectos fiscales, diferenciándose si es propio de FGV o de alguna otra entidad.

También existe la posibilidad de solicitar factura oficial (no simplificada) exclusivamente para títulos propios, que se solicitará en las oficinas habilitadas por FGV.

## **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 del TRAM d'Alacant, excepto en el sencillo, ida y vuelta y algunos otros. 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 en las líneas de validación de las estaciones que dispongan de ellas o, en caso contrario, en las canceladoras de los trenes/tranvías en el momento de iniciar el viaje. 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:

- **TSC personalizada:** es de utilización exclusiva por su titular. Incluye fotografía y datos personales del titular, por lo que deben exhibirse acompañadas del DNI en vigor cuando se solicite por el personal de FGV. Están dotadas de función *antipassback*, sistema que impide una cancelación hasta que no haya transcurrido el tiempo predefinido (5 minutos), desde la cancelación anterior.
- **TSC anónima:** carece de datos personales, por lo que pueden ser utilizadas por cualquier cliente. Cuando dos o más personas hagan uso del mismo título de forma simultánea, deberán viajar juntas y con idéntico origen y destino.

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

Existen TSC emitidas bajo normativa *Móbilis* por otras entidades 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 del propietario 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 Alicante.



## REVERSO

Tendrán como elementos comunes el símbolo de homologación A>punT, el número de chip, el panel de firmas para incidencias, un espacio reservado para los logotipos de los operadores y entidades, el CIF del propietario y el dispositivo de seguridad para TSC.

**7.1.3. Utilización de las TSC.** Toda TSC podrá ser cargada con un título de transporte y reutilizada con una recarga u otra carga.

- 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:
  - **Títulos multiviajes:** una carga/recarga, más otra recarga.
  - **Títulos temporales:** una carga/recarga, más otra recarga. La validez del título comienza a contar a partir de la primera validación. La segunda recarga se activará una vez agotada la anterior y siempre en la primera validación.
- Cuando el título que contienen no está agotado, se podrá recargar el mismo título, con las mismas condiciones que en el apartado anterior.

**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. La garantía cubre sólo las posibles averías no motivadas por su mal uso o conservación.

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: el cliente podrá, previa identificación, solicitar un duplicado en las oficinas de atención al cliente, 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: FGV declina cualquier responsabilidad por su pérdida, robo o hurto.

## **7.2. Papel Térmico**

Son los soportes generados por los distintos equipos de expendición para la impresión del billete sencillo y el ida y vuelta, grupo, suplemento, etc.

En el billete figurarán claramente legibles, sin enmiendas ni tachaduras, al menos las siguientes indicaciones:

- Numeración.
- Zona o trayecto de validez.
- Código de identificación del equipo de expendición.
- Fecha y hora de emisión o cancelación.
- Tipo de billete.
- SOV e IVA incluidos.
- CIF de FGV.

## **7.3. Modelo I-A45**

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 del TRAM d'Alacant. 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 con carácter general por la cuantía de 100,00 €. El periodo voluntario de pago será de 30 días, computables a partir del día siguiente de la fecha de imposición, excluyendo del mismo aquellos días que coincidan con domingos y festivos. Si se paga en los primeros 15 días de dicho plazo, se obtendrá una bonificación del 50%.

El pago podrá realizarse en las estaciones de FGV dotadas de personal, en Caja Central o mediante transferencia bancaria a la cuenta del BBVA, IBAN ES54 0182 5596 96 0000355295. Para realizar la transferencia, es imprescindible indicar el nombre y apellidos del titular del I-A45, así como el número del suplemento.

## **7.4. 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.

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...). 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 de su 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 TRAM**

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

- **Número de viajes:** los títulos pueden ser válidos para viajar una sola vez o contener un número superior de viajes.
- **Destinatarios:** el título puede ser adquirido para una persona anónima, para un colectivo o un 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 de transporte pueden servir para viajar en una zona o en diferentes combinaciones zonales, en función de sus características.

- **Red:** los títulos pueden ser de uso exclusivo para la red del TRAM, o de uso compartido con el sistema TAM.
- **Otras características:** condiciones particulares de uso o adquisición del título de transporte, en su caso.

## **8.2. Títulos válidos para viajar en la red TRAM**

De acuerdo con los anteriores parámetros, los títulos que permiten viajar actualmente por la red del TRAM d'Alacant son los siguientes:

### **TÍTULOS PROPIOS DEL TRAM D'ALACANT DISPONIBLES EN LA RED DE VENTAS:**

<b>8.2.1. BILLETE SENCILLO</b>	
<b>Nº viajes</b>	Un único viaje de ida entre dos paradas, sin detenciones intermedias, salvo en la correspondencia entre Líneas, cuando la relación origen–destino así lo exija.
<b>Destinatarios</b>	Sin restricciones (anónimo)
<b>Temporalidad</b>	Para el día de su expendición, en cualquier tren/tranvía que permita enlazar con el primer servicio a ese destino.
<b>Soporte</b>	En papel.
<b>Zonas</b>	Cualquier combinación zonal, excepto la “A”.
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y monoparentales, así como del 50% de pensionista en TSC.

<b>BILLETE DE IDA Y VUELTA</b>	
<b>Nº viajes</b>	Un viaje de ida y un viaje de vuelta entre dos paradas, sin detenciones intermedias, salvo en la correspondencia entre Líneas, cuando la relación origen–destino así lo exija.
<b>Destinatarios</b>	Sin restricciones (anónimo).
<b>Temporalidad</b>	IDA: Para el día de su expendición, en cualquier tren/tranvía que permita enlazar con el primer servicio a ese destino. VUELTA: deberá finalizar durante las 24 horas siguientes al momento de su expendición.
<b>Soporte</b>	En papel.
<b>Zonas</b>	Cualquier combinación zonal, excepto la “A”.
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.

<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y monoparentales, así como del 50% de pensionista en TSC.
------------------------------	--

<b>BONO 10</b>	
<b>Nº viajes</b>	10 viajes dentro de su zona de validez.
<b>Destinatarios</b>	Sin restricciones (anónimo)
<b>Temporalidad</b>	Caduca cuando cambia su precio, salvo disposición en contrario.
<b>Soporte</b>	TSC anónima, TSC personalizada, reloj Móbilis.
<b>Zonas</b>	Cualquier combinación zonal, excepto la "A".
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y familias monoparentales, en TSC. Permite un máximo de una carga/recarga y una ampliación. Cuando varias personas hagan uso del mismo título de forma simultánea, deberán viajar juntas y con idéntico origen y destino.

<b>BONO 30</b>	
<b>Nº viajes</b>	30 viajes dentro de su zona de validez.
<b>Destinatarios</b>	Sin restricciones (anónimo)
<b>Temporalidad</b>	Caduca cuando cambia su precio, salvo disposición en contrario.
<b>Soporte</b>	TSC anónima, TSC personalizada, reloj Móbilis.
<b>Zonas</b>	Cualquier combinación zonal, excepto la "A".
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y familias monoparentales, en TSC. Permite un máximo de una carga/recarga y una ampliación. Cuando varias personas hagan uso del mismo título de forma simultánea, deberán viajar juntas y con idéntico origen y destino.

<b>24 H</b>	
<b>Nº viajes</b>	Ilimitado
<b>Destinatarios</b>	Anónimo. Válido para una única persona.
<b>Temporalidad</b>	24 horas desde su primera validación.
<b>Soporte</b>	TSC de cartón

<b>Zonas</b>	Solamente combinación zonal ABCDEF, para cualquier recorrido.
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Se vende únicamente en las taquillas atendidas. Permite un máximo de una carga/recarga y una ampliación.

<b>GENT MAJOR MENSUAL</b>	
<b>Nº viajes</b>	Ilimitado.
<b>Destinatarios</b>	Personas con 65 años cumplidos que residen en la Comunidad Valenciana
<b>Temporalidad</b>	30 días naturales, a partir del día de la primera validación.
<b>SopORTE</b>	TSC personalizada.
<b>Zonas</b>	Solamente combinación zonal ABCDEF, para cualquier recorrido.
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y familias monoparentales, en TSC. Permite un máximo de una carga/recarga y una ampliación. Las personas solicitantes deberán presentar documento acreditativo oficial de su residencia en la Comunitat Valenciana (DNI/NIE, pasaporte, carné de conducir, certificado de empadronamiento, etc.).

<b>GENT MAJOR ANUAL</b>	
<b>Nº viajes</b>	Ilimitado.
<b>Destinatarios</b>	Personas con 65 años cumplidos que residen en la Comunidad Valenciana
<b>Temporalidad</b>	365 días naturales, a partir del día de la primera validación.
<b>SopORTE</b>	TSC personalizada.
<b>Zonas</b>	Solamente combinación zonal ABCDEF, para cualquier recorrido.
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y familias monoparentales, en TSC. Permite un máximo de una carga/recarga y una ampliación. Las personas solicitantes deberán presentar documento acreditativo oficial de su residencia en la Comunitat Valenciana (DNI/NIE, pasaporte, carné de conducir, certificado de empadronamiento, etc.).

<b>MOBILITAT MENSUAL</b>	
<b>Nº viajes</b>	Ilimitado.
<b>Destinatarios</b>	Personas con un grado de discapacidad reconocido del 64% o superior.
<b>Temporalidad</b>	30 días naturales, a partir del día de la primera validación.
<b>Soporte</b>	TSC personalizada.
<b>Zonas</b>	Solamente combinación zonal ABCDEF, para cualquier recorrido.
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y familias monoparentales, en TSC. Permite un máximo de una carga/recarga y una ampliación.

<b>MOBILITAT ANUAL</b>	
<b>Nº viajes</b>	Ilimitado.
<b>Destinatarios</b>	Personas con un grado de discapacidad reconocido del 64% o superior.
<b>Temporalidad</b>	365 días naturales, a partir del día de la primera validación.
<b>Soporte</b>	TSC personalizada.
<b>Zonas</b>	Solamente combinación zonal ABCDEF, para cualquier recorrido.
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y familias monoparentales, en TSC. Permite un máximo de una carga/recarga y una ampliación.

<b>BILLETE DE GRUPO</b>	
<b>Nº viajes</b>	Un único viaje de ida entre dos paradas, sin detenciones intermedias, salvo en la correspondencia entre Líneas, cuando la relación origen-destino así lo exija, para grupos de entre 10 y 20 personas.
<b>Destinatarios</b>	Sin restricciones (anónimo)
<b>Temporalidad</b>	Para el día de su expendición, en cualquier tren/tranvía que permita enlazar con el primer servicio a ese destino.
<b>Soporte</b>	En papel.
<b>Zonas</b>	Cualquier combinación zonal, excepto la "A".

<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	Admite reducciones del 20% y 50% de familias numerosas y familias monoparentales. Para grupos superiores a 20 personas, es obligatorio realizar reserva previa en Comunicación – Atención al Cliente.

### TÍTULOS COORDINADOS O DE USO COMPARTIDO:

<b>METROPOLITANO (sencillo en zona “A”)</b>	
<b>Nº viajes</b>	Un único viaje de ida entre dos paradas, sin detenciones intermedias, salvo en la correspondencia entre Líneas, cuando la relación origen-destino así lo exija, en zona “A”.
<b>Destinatarios</b>	Sin restricciones (anónimo).
<b>Temporalidad</b>	Para el día de su expendición, en cualquier tren/tranvía que permita enlazar con el primer servicio a ese destino.
<b>Soporte</b>	En papel.
<b>Zonas</b>	Únicamente zona “A”
<b>Red</b>	Válido para la red del TRAM.
<b>Otras características</b>	No admite reducciones ni transbordos.

<b>BONO MÓBILIS MULTIVIAJE</b>	
<b>Nº viajes</b>	10, 20 o 30 viajes.
<b>Destinatarios</b>	Sin restricciones (anónimo)
<b>Temporalidad</b>	Caducan con el cambio de precio del TAM.
<b>Soporte</b>	TSC anónima del TAM
<b>Zonas</b>	Únicamente zona “A”
<b>Red</b>	Válido para la red del TAM
<b>Otras características</b>	Permite un máximo 60 viajes. Permite un transbordo entre operadores, dentro del tiempo establecido. Existe una tarjeta personalizada para los colectivos que la hayan solicitado al Ayuntamiento de Alicante, sin reducción adicional.



<b>BONO MÓBILIS ESCOLAR</b>	
<b>Nº viajes</b>	30 viajes.
<b>Destinatarios</b>	Jóvenes de hasta 14 años.
<b>Temporalidad</b>	Caducan con el cambio de tarifas del TAM.
<b>Soporte</b>	TSC personalizada del TAM
<b>Zonas</b>	Únicamente zona "A"
<b>Red</b>	Válido para la red del TAM
<b>Otras características</b>	Máximo una carga/recarga y una ampliación, con un tope de 3 recargas mensuales. Permite un transbordo entre operadores, dentro del tiempo establecido.

<b>BONO MÓBILIS JOVE</b>	
<b>Nº viajes</b>	30 viajes.
<b>Destinatarios</b>	Jóvenes con Carnet Jove.
<b>Temporalidad</b>	Caducan con el cambio de precio del TAM.
<b>Soporte</b>	TSC personalizada del TAM
<b>Zonas</b>	Únicamente zona "A"
<b>Red</b>	Válido para la red del TAM
<b>Otras características</b>	Máximo una carga/recarga y una ampliación, con un tope de 3 recargas mensuales. Permite un transbordo entre operadores, dentro del tiempo establecido.

<b>BONO RUTA 4/30 JOVEN-JOVE</b>	
<b>Nº viajes</b>	Ilimitado.
<b>Destinatarios</b>	Personas entre 5 y 30 años, ambos inclusive, y que estén empadronados en el término municipal de Alicante con al menos un año de antigüedad.
<b>Temporalidad</b>	30 días naturales, a partir del día de la primera validación.
<b>Soporte</b>	TSC personalizada.
<b>Zonas</b>	Solamente zona A.
<b>Red</b>	Válido para la red del TAM.
<b>Otras características</b>	Máximo una carga/recarga y una ampliación. Permite un transbordo entre operadores, dentro del tiempo establecido.

<b>ALICANTE TOURIST CARD</b>	
<b>Nº viajes</b>	Ilimitados.
<b>Destinatarios</b>	Anónimo. Válido para una única persona.
<b>Temporalidad</b>	Válido para 24, 48 o 72 horas, según corresponda, desde la fecha y hora de la primera validación.
<b>Soporte</b>	TSC personalizada del TAM
<b>Zonas</b>	Únicamente zona "A"
<b>Red</b>	Válido para la red del TAM
<b>Otras características</b>	Permite la realización de un viaje en el autobús turístico denominado TURYBUS y acogerse a descuentos y promociones diversas. Estas tarjetas no admiten recargas.

<b>ALICANTE TOURIST CARD VIP CONGRESS</b>	
<b>Nº viajes</b>	6 viajes.
<b>Destinatarios</b>	Anónimo. Válido para una única persona.
<b>Temporalidad</b>	Caducan con el cambio de precios del TAM.
<b>Soporte</b>	TSC personalizada del TAM
<b>Zonas</b>	Únicamente zona "A"
<b>Red</b>	Válido para la red del TAM
<b>Otras características</b>	Permite acogerse a descuentos y promociones diversas. Estas tarjetas no admiten recargas.

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

### **9.1. Sustitución**

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

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

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

Se realizará en las oficinas habilitadas para ello por FGV.

### **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 las oficinas de atención al cliente y estaciones atendidas del TRAM d'Alacant.

### **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, utilizado o caducado. Si se trata de un título temporal o multiviaje, se considerará que se ha utilizado en el momento de su primera validación.

Se realizará en las oficinas de atención al cliente y estaciones atendidas del TRAM d'Alacant.

### **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 las oficinas de atención al cliente y estaciones atendidas de FGV, y en las máquinas de venta automática.

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 igual o mayor 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 y de igual o mayor número de zonas.

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

- 1º Título Temporal (Gent Major, Mobilitat...)
- 2º Título Multiviaje (Bono 10, Bono 30...)

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 podrá realizarse en las oficinas de atención al cliente y estaciones atendidas de FGV a partir del momento en que se realicen las adaptaciones necesarias en los equipos de peaje.

## **TÍTULO III. GRATUIDAD, REDUCCIONES Y PASES DE VALIDEZ LIMITADA**

### **Artículo 10. Gratuidad**

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

Los niños menores de 10 años podrán 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 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.

Esta norma es de aplicación en el ámbito de la tarifa de FGV. En el área metropolitana de Alicante, la edad de gratuidad es de hasta cuatro años incluidos; a partir de los cinco años pagarán billete completo.

### **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, familias monoparentales y familia educadora en el único título disponible (Bono 30).

#### **11.1. Reducciones a miembros de familia numerosa**

Pueden solicitar la tarjeta personalizada de “Familia numerosa general” o “Familia numerosa especial” del TRAM d'Alacant 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 las oficinas de atención al cliente del TRAM, 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 del TRAM en vigor. El único título bonificado que se realizará en papel será el billete de grupo de familia numerosa.

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.

La primera carga de un título de familia numerosa se realizará en una TPV de una estación. Las recargas posteriores o cambios entre títulos de familia numerosa de la misma categoría podrán realizarse en las máquinas de venta automática y TPV de las estaciones atendidas.

Las tarjetas de familia numerosa tienen validez hasta la fecha de caducidad que se indica en el documento de la Conselleria competente en materia de familia o la fecha de caducidad del soporte. Una vez transcurrido el período de validez de la tarjeta, el cliente debe reactivarla en una oficina de atención al cliente o en la TPV de una estación atendida de FGV, con la misma documentación requerida para su obtención y por idéntico período.

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, 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.

## **12.2. Reducciones a miembros de familia monoparental**

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 las oficinas de atención al cliente del TRAM, presentando el modelo normalizado acompañado del documento acreditativo de miembro de familia monoparental 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 monoparental permite aplicar una bonificación del 20% en el coste de la carga y recarga de los mismos títulos que la tarjeta de familia numerosa para las monoparentales generales y el 50% para las monoparentales especiales. El único título que se realizará en papel será el billete de grupo de familia monoparental.

El descuento por familia monoparental 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. La primera carga de un título de familia monoparental se realizará en una TPV de una estación. Las recargas posteriores o cambios entre títulos de familia monoparentales de la misma categoría podrán realizarse en las máquinas de venta automática y TPV de las estaciones atendidas.

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. Reducciones a 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.

Podrán adquirir el título Bono 30 para familias educadoras los clientes que dispongan de una tarjeta personalizada para tal efecto. Para ello, deberán presentar la documentación que acredite la condición de familia educadora (carné individual

expedido por la Conselleria competente en materia de familia, acompañado del DNI, carné de conducir o pasaporte original en vigor).

El Bono 30 para familias educadoras permite a sus poseedores realizar 30 viajes dentro de su zona de validez, que podrá ser cualquier combinación zonal excepto la A, con una bonificación del 10% sobre el precio de tarifa. Puede ser utilizado únicamente por la persona propietaria de la tarjeta personalizada en la que se encuentra cargado, por lo que es necesario un carné personalizado para cada miembro de la familia.

La primera carga de un título de familia educadora se debe realizar en una TPV de una estación. Las recargas posteriores podrán realizarse también en las máquinas de venta automática y terminales de las estaciones atendidas.

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. Reducción importe Título sencillo e ida y vuelta a jubilados y pensionistas**

Tienen derecho a una reducción del 50% en el precio del Título Sencillo y del Título de Ida y Vuelta, con el mínimo de percepción reflejado en las tarifas vigentes, las personas que cumplan al menos una de estas condiciones:

- a) **Tener cumplidos 65 años.** Se acreditará con la presentación del original del DNI, pasaporte o carné de conducir en vigor.
- b) **Ser pensionista titular mayor de 60 años o pensionista afecto de incapacidad permanente absoluta o gran invalidez.** Deberá presentar la documentación del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), de Clases Pasivas o Militares (ISFAS o MUFACE), junto al original del DNI, pasaporte o carné de conducir en vigor.

Este título se puede adquirir cargándose en una TSC personalizada específica para pensionistas y jubilados. Para su adquisición, el cliente deberá presentar copia de la documentación indicada previamente. El coste de la TSC será el 50% de la tarifa en vigor por la tramitación de tarjetas personalizadas de FGV. La carga/recarga del título en este soporte se puede realizar en toda la red de ventas propia de FGV.

En caso de que la persona beneficiaria no disponga de dicha tarjeta personalizada, deberá pagar el importe completo del Título Sencillo o el Ida y Vuelta.



## **Artículo 12. Pases específicos**

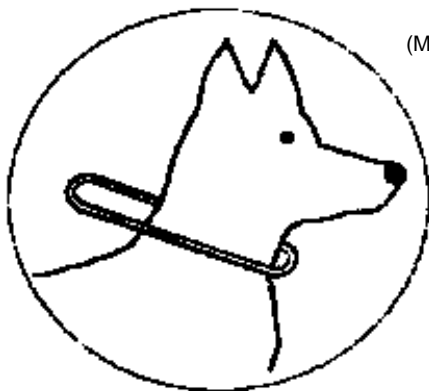
- **De validez limitada:** se conceden para viajar por toda la red a las fuerzas y cuerpos de seguridad determinados por FGV por el período de un año natural. Se renuevan, si procede, anualmente.
- **De acceso:** el pase únicamente faculta a sus titulares a acceder a las instalaciones, pero no pueden viajar por la red del TRAM (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.

## **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 Hogueras de San Juan 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 en las oficinas y estaciones de FGV dotadas de personal, mediante el Libro de Reclamaciones existente o a través de la web del TRAM d'Alacant, así como 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 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 limita el número de bicicletas a cuatro por unidad, aunque se podrá aumentar este número, a criterio del personal de FGV, en función de la ocupación real del vehículo o de las circunstancias del caso.
- c) Los días correspondientes a ciertas festividades o eventos, tales como las Hogueras de San Juan, Santa Faz y Castell de L'Olla, no se admitirá el transporte de bicicletas en toda la red del TRAM d'Alacant.
- d) Se permite el transporte de bicicletas plegadas como bultos de mano en cualquier día y hora.

- e) 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 y conservarlo hasta que abandone las instalaciones de FGV, salvo los menores de 10 años en las condiciones 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 una oficina o estación del TRAM d'Alacant para reclamar su devolución, si procede, o consultar al personal de atención al cliente de FGV, el teléfono gratuito 900 72 04 72 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 correspondencia entre Líneas. 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 en los apeaderos.

8) Atender las indicaciones que para una correcta prestación del servicio realice el personal de FGV, 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, incluidos los globos de helio, 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, destrozar 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 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) Fijar carteles y distribuir publicidad no autorizada, así como la venta ambulante y la mendicidad.
- q) Fumar en los vehículos e instalaciones de FGV, salvo en los espacios que se encuentren por completo al aire libre.
- r) Consumir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de estupefacientes en cualquier instalación de FGV.
- s) 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.
- t) 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.
- u) Circular en bicicleta, patines, monopatín o vehículos similares dentro de las estaciones o instalaciones de FGV.
- v) Grabar vídeo o imágenes para difusión pública o uso comercial sin el permiso correspondiente.

- w) Distribuir propaganda, pegar 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.
- x) Viajar con perros u otros animales de cualquier tipo o tamaño, salvo lo dispuesto 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, además del inglés cuando ello sea posible. La comunicación con el cliente se realizará en valenciano o castellano, según la lengua elegida por este, incluyendo el inglés para el personal con suficiente conocimiento de los mismos.

2.- Disponer de puntos de adquisición y recarga automática de los títulos de transporte del TRAM d'Alacant en los vehículos y estaciones de FGV, así como a través de medios online. Además, 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 del TRAM.

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.

8.- Llevar visible la placa identificativa con el número de carné ferroviario, en caso de personal de atención al cliente, 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 Servicio de Información y Atención al Cliente (SIAC).

10.- Compensar al cliente en caso de interrupción o supresión del servicio ferroviario, cuando se pierda la posibilidad del último enlace o en caso de retraso superior a 10 minutos, 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, o la devolución del viaje ya validado con el título multiviaje.
- 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 o el viaje 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 permita, en su caso, sin ningún abono ni devolución adicional.
- d) En el caso de Tarjetas Temporales sólo existirá la posibilidad de continuar viaje por los medios que FGV determine.

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.



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 72 04 72) y de interfonos en todas las estaciones para que el cliente se ponga en contacto con el personal de FGV 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.tramalicante.es](http://www.tramalicante.es).