

# Decálogo de compromiso de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya con la calidad de nuestros servicios

---

## El cliente de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) tiene derecho a:

1. Viajar en un entorno agradable, limpio y seguro.
2. Ser informado de las características de prestación y del funcionamiento de los servicios de transporte, de las incidencias con afectación al servicio, de la oferta de títulos de transporte que puede escoger, y de las condiciones de uso vigentes.
3. Ser transportado con los objetos y paquetes que lleve, siempre que no supongan molestias o un peligro para los otros usuarios, circunstancia que tendrá que ser valorada por los agentes de atención al cliente.
4. Ser atendido en catalán, o en castellano si así lo pide.
5. En caso de incidencia o suspensión del servicio, disponer de medios de transporte alternativos cuando las circunstancias lo permitan y, en cualquier caso, ser compensado en función de la política de devoluciones vigente.
6. Ser tratado por todo el personal de FGC y de sus proveedores con trato directo con los clientes, con respeto y con atención a sus características y necesidades personales.
7. Formular las reclamaciones o sugerencias que considere convenientes en relación a la prestación del servicio, mediante las hojas de reclamaciones que están a su disposición en todas las estaciones, a través de los interfonos de estación, a través de la web corporativa y del teléfono gratuito puesto a su disposición, y recibir respuesta de la empresa en un plazo máximo de 11 días hábiles desde la fecha de sus reclamaciones.
8. Las personas con movilidad reducida, la gente de edad avanzada, las mujeres embarazadas y otras personas o colectivos que merecen una atención especial, disponen de asientos de uso preferente, debidamente señalizados.
9. Viajar con animales de compañía, sin limitación horaria, siempre que los pequeños vayan en un cesto, y los medianos y grandes atados y con bozal. Los perros guía o de asistencia quedan excluidos de esta restricción.
10. Ser asistido por un agente de FGC cuando lo necesite, utilizando el medio a su disposición en cada momento, o lugar de la red donde se encuentre, ya sea presencialmente o a través de los sistemas de interfono.