

Decàleg de compromís de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya amb la qualitat dels nostres serveis

El client de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) té dret a:

1. Viatjar en un entorn agradable, net i segur.
2. Ser informat de les característiques de prestació i del funcionament dels serveis de transport, de les incidències amb afectació al servei, de l'oferta de títols de transport que poden escollir, i de les condicions d'ús vigents.
3. Ser transportat amb els objectes i paquets que porti, sempre que no suposin molèsties o un perill per als altres usuaris, circumstància que haurà de ser valorada pels agents d'atenció al client.
4. Ser atès en català, o en castellà si així ho demana.
5. En cas d'incidència o suspensió del servei, disposar de mitjans de transport alternatius quan les circumstàncies ho permetin i, en qualsevol cas, ser compensat en funció de la política de devolucions vigent.
6. Ser tractat per tot el personal d'FGC i dels seus proveïdors amb tracte directe amb els clients, amb respecte i amb atenció a les seves característiques i necessitats personals.
7. Formular les reclamacions o suggeriments que consideri convenients en relació a la prestació del servei, mitjançant els fulls de reclamacions que es troben a la seva disposició a totes les estacions, a través dels intèrfons d'estació, a través de la web corporativa i del telèfon gratuït posat a disposició.
8. Rebre resposta de l'empresa en un termini màxim d'11 dies hàbils des de la data de la seva reclamació.
9. Les persones amb mobilitat reduïda, les persones d'edat avançada, les dones embarassades i altres persones o col·lectius que mereixen una atenció especial, disposen de seients d'ús preferent, degudament senyalitzats.
10. Viatjar amb animals de companyia, sense limitació horària, sempre que els petits vagin en un cistell, i els mitjans i grans lligats i amb morrió. Els gossos guia o d'assistència queden excloses d'aquesta restricció.
11. Ser assistit per un agent d'FGC quan ho necessiti, utilitzant els mitjans a la seva disposició en cada moment, o lloc de la xarxa on es trobi, ja sigui presencialment o a través dels sistemes d'intèrfon.