

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 pot escollir, i de les condicions d'utilització 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 rescabalat en funció de la política de devolucions vigent.
6. Ser tractat per tot el personal d'FGC i dels seus proveïdors en tracte directe amb els clients, amb respecte i en atenció a les seves característiques i necessitats personals.
7. Formular les reclamacions o suggeriments que consideri convenient en relació a la prestació del servei, mitjançant els fulls de reclamacions que estan a la seva disposició a totes les estacions, a través dels interfons d'estació, a través del web corporatiu i del telèfon gratuït posat a la seva disposició.
8. Rebre resposta de l'empresa en un termini màxim d'11 dies hàbils des de la data de les seves reclamacions.
9. Les persones amb mobilitat reduïda, la gent d'edat avançada, les dones embarassades i d'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 de talla menuda vagin en un cistell, i els mitjans i grans lligats i amb morrió. Els gossos pigall o d'assistència queden exclosos d'aquesta restricció.
11. Ser assistit per un agent d'FGC quan ho necessiti, utilitzant el mitjà a l'abast en cada moment, o lloc de la xarxa on es trobi, ja sigui presencialment o a través dels sistemes d'interfonia.