

- b) Que exista la posibilidad de atención telefónica directa, en los casos en que se utilice este sistema, que no podrá suponer un coste superior a la tarifa básica.
- c) Que los servicios de atención al cliente se identifiquen y diferencien del resto de servicios.
- d) Que se responda a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde que se presentó la reclamación.

5.- Quienes presten el servicio lo harán con sometimiento a todas las disposiciones normativas reguladoras de la materia de protección de las personas consumidoras y usuarias, además de con pleno respeto a los derechos de carácter general reconocidos en la legislación de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

6.- Corresponden a las entidades que presten el servicio de arrendamiento de vehículos con conductor (VTC) las responsabilidades que pudieran derivarse del incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales.

Artículo 10.- Condiciones de la contratación.

- 1.- Las ofertas y promociones que se publiciten son exigibles por las personas usuarias, aun cuando no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.
- 2.- Los términos de la contratación deben ser claros y no ambiguos, de modo que se manifieste de forma inequívoca la voluntad de contratar y que quien solicite el servicio entienda que la petición del mismo implica la obligación de su pago.
- 3.- Una vez efectuado el pago, se entregará a la persona usuaria un recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, como mínimo, la fecha y hora de contratación, identificación del vehículo, su distintivo ambiental, la identidad del prestador del servicio, quién lo expide con su NIF o CIF, la cantidad abonada y el concepto del pago.

Artículo 11.- Derechos y deberes de las personas usuarias

1.- Quienes utilicen el servicio tienen, además de los derechos de carácter general reconocidos en la legislación de defensa de las personas consumidoras y usuarias, los siguientes:

- a) Recibir la factura en papel. Para la expedición de la factura electrónica, el prestador del servicio deberá haber obtenido previamente el consentimiento expreso de la persona usuaria.
- b) Elegir el medio de pago del servicio, en efectivo o en cualquier medio ofertado por la empresa.
- c) El transporte del equipaje. Asimismo tienen derecho a que el conductor recoja el equipaje, lo coloque en el maletero del vehículo y se lo entregue a la finalización del servicio, a pie del vehículo.
- d) Elegir el recorrido que considere más adecuado, previamente a la fijación del precio.
- e) Recibir el servicio con vehículos que dispongan de las condiciones necesarias en cuanto a higiene y estado de conservación, tanto exterior como interior.
- f) Solicitar que se suba o baje el volumen de la radio y otros aparatos de imagen y sonido que pudieran estar instalados en el vehículo, o que se apaguen los mismos. En caso de utilizarse medios audiovisuales para la exhibición de mensajes publicitarios, si el contenido no está prefijado o el soporte permite el acceso a servicios de tipo internet o TV, la persona usuaria podrá cambiar el canal o la página y solicitar que se apaguen.
- g) Solicitar que se encienda la luz interior cuando la persona usuaria tenga dificultades de visibilidad, tanto para acceder o descender del vehículo como en el momento de efectuar el pago.
- h) Solicitar la utilización de al menos una silla porta-bebé debidamente homologada.
- i) Transportar gratuitamente los perros guía.
- j) Ser atendidos durante la prestación del servicio con la adecuada corrección por parte del conductor.
- k) Abrir y cerrar las puertas traseras durante la prestación del servicio, siempre que el vehículo se encuentre detenido y las condiciones del tráfico lo permitan, y requerir la apertura o cierre de las ventanillas traseras y delanteras así como de los sistemas de climatización de los que esté provisto el vehículo, pudiendo incluso bajar del vehículo, sin coste para la persona usuaria, si al requerir la puesta en marcha del sistema de aire acondicionado o de climatización, al inicio del servicio, éste no funcionara.
- l) Solicitar las hojas de reclamaciones en las que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- m) Recibir contestación a las reclamaciones que formule.
- n) Solicitar a quien conduce que realice una llamada-activación al servicio de emergencias 112.

2.- Las personas usuarias del servicio están sometidas a los siguientes deberes:

- a) Abonar el precio del servicio y comunicar el destino según las condiciones precontratadas.
- b) Tener un comportamiento correcto durante el servicio, sin interferir en la conducción del vehículo.
- c) Utilizar correctamente los elementos del vehículo y no manipularlos ni producir ningún deterioro o destrucción de éstos, incluyendo la prohibición de comer o beber en el interior del vehículo, salvo autorización del conductor, que no será necesaria cuando la persona usuaria padezca alguna clase de enfermedad o impedimento que exija la ingesta de alimentos o bebidas.
- d) Respetar las instrucciones del conductor durante el servicio, siempre y cuando no resulten vulnerados ninguno de los derechos reconocidos en el apartado anterior.
- e) Esperar a que el vehículo se detenga para acceder o descender del mismo.

Artículo 12.- Obligaciones de quienes conducen

Quienes conduzcan los vehículos destinados a su arrendamiento con conductor están obligados a:

- a) Entregar a la persona usuaria una factura en los términos indicados en el artículo 11.1.a).
- b) Ayudar a subir y bajar del vehículo a las personas usuarias que lo necesiten por razones de edad, minusvalías o estado de salud.
- c) Recoger el equipaje de la persona usuaria, colocarlo en el maletero y entregárselo a la finalización del servicio, en todo caso a pie del vehículo.
- d) Cuidar su aspecto personal y vestir adecuadamente durante la prestación del servicio, quedando prohibida la utilización de prendas y calzado deportivos y de baño, así como los pantalones cortos, y las camisetas sin mangas.
- e) Subir o bajar el volumen de la radio y de otros aparatos de imagen y sonido que pudieran estar instalados en el vehículo o apagar los mismos si la persona usuaria lo solicita.
- f) Permitir la apertura o cierre de las ventanas delanteras o traseras.