

Condicions generals de compra de la T-mobilitat

(Data d'actualització: 08/10/2021)

1. Informació prèvia

Cal llegir detingudament aquestes condicions, ja que el fet de comprar un títol de viatge per qualsevol canal digital de l'ATM significa que s'han llegit, s'han entès i s'accepten, sense reserves. Aquestes condicions generals de contractació (d'ara endavant, les "condicions generals de compra"), juntament amb, si escau, les condicions particulars que es puguin establir, regulen les relacions entre l'empresa, ATM, i tercers (d'ara endavant, "clients") que adquireixin els diferents títols de transport oferts pels canals digitals de l'ATM habilitats.

Els canals digitals habilitats per a la venda online, aplicació mòbil i el web de la T-mobilitat, són propietat de l'Autoritat del Transport Metropolità, consorci per a la coordinació del sistema metropolità de transport públic de l'àrea de Barcelona l'Autoritat del Transport Metropolità de Barcelona (ATM):

L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM)
NIF: P-5890049-I
Carrer Balmes, 49, 6a planta, 08007, Barcelona.
[Atenció a la persona usuària](#)

L'adquisició dels serveis que s'ofereixen en aquests canals digitals comporta l'acceptació d'aquestes condicions, així com l'acceptació expressa, plena i sense reserves de la totalitat de les condicions d'ús del servei i de les condicions generals de compra publicades per l'ATM, en el moment que el client accedeixi al canal digital. El client pot, en qualsevol moment, accedir a les condicions generals de contractació lliurement i gratuïtament i emmagatzemar-les, imprimir-les o reproduir-les des del seu ordinador o dispositiu mòbil, d'una manera fàcil, permanent i directa.

Les comandes es poden formalitzar en els idiomes en què estan disponibles els diferents canals digitals que suporten la venda. En el cas que el client estigui d'acord amb el contingut de les condicions generals de compra, l'acció mateixa de compra implica la seva acceptació.

2. Titular del servei

Mitjançant els canals digitals, l'ATM comercialitza productes i serveis propis i productes i serveis prestats per tercers i, conseqüentment, la relació contractual existent entre el client i l'ATM es limita a la comercialització i no a la prestació dels serveis de tercers. En relació amb els productes i serveis de tercers, el client haurà d'adreçar-se directament a les empreses que els presten.

3. Naturalesa dels canals digitals

Els canals digitals de l'ATM s'adrecen a consumidors finals, en el sentit que estableix el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i per al consum propi del client o de les persones en nom de les quals el client estigui legalment autoritzat a actuar. El client garanteix que disposa de la capacitat jurídica suficient per contractar amb l'ATM. No obstant això, el client accepta, de manera expressa i sense excepcions, que l'accés als canals digitals i la seva utilització els fa sota la seva responsabilitat única i exclusiva.

El client també garanteix la veracitat i l'autenticitat de la informació comunicada mitjançant els formularis de registre corresponents i s'obliga, de la mateixa manera, a mantenir aquesta informació actualitzada. L'ATM es reserva el dret de modificar unilateralment, en qualsevol moment i sense avís previ, la presentació i la configuració dels seus canals digitals, així com de suspendre'n l'accés, de manera temporal o definitiva.

4. Operativa de la compra de títols de transport en canals digitals

L'ATM informa que els tràmits per fer qualsevol adquisició dels serveis que s'ofereixen en els seus canals digitals són els que es descriuen en aquestes condicions generals de compra, així com els altres que s'indiquin durant el procés d'adquisició.

Tots els preus publicats als canals digitals s'expressen en euros i inclouen tots els impostos corresponents, així com l'assegurança obligatòria de viatgers. Els menors de quatre anys estan exempts de disposar de bitllet de transport. L'ATM es reserva el dret de modificar unilateralment, en qualsevol moment i sense avís previ, els preus dels títols de transport, així com de suspendre'n o de cancel·lar-ne la venda de manera temporal o definitiva. Aquestes modificacions no s'aplicaran a les reserves que hagin estat confirmades per l'ATM. Conseqüentment, és molt important que el client es llegeixi, s'imprimeixi i es desi una còpia d'aquestes condicions generals i de la resta de condicions que es publiquen a l'aplicació mòbil en el moment en què faci la reserva.

El contracte es formalitza en el moment en què el client rep la confirmació de la contractació efectuada. Pel canal online la persona usuària podrà sol·licitar l'enviament del suport PVC o el suport PVC amb el títol carregat a l'adreça indicada. Si la persona usuària del suport ho desitja,

podrà realitzar una càrrega o recàrrega d'un títol amb el seu cost associat mitjançant els següents canals:

- Canal presencial: Si la persona usuària vol realitzar una càrrega o recàrrega de títol, l'agent d'atenció a l'usuari selecciona el títol desitjat i es comprovarà que la persona usuària en té dret. Finalment la persona usuària i procedirà al pagament de la càrrega o recàrrega del títol mitjançant els mètodes de pagament disponibles (efectiu o targeta o altres permesos habilitats com per exemple el pagament per mòbil). La persona usuària també podrà seleccionar el títol desitjat a la màquina autoexpendedora i procedirà al pagament.
- Canal online: Si la persona usuària vol realitzar una càrrega o recàrrega de títol ho pot fer accedint a la seva àrea privada (al web o app T-mobilitat) i seleccionant el títol desitjat.

En cas que la persona usuària rebés per error un suport amb les dades identificatives incorrectes, és responsabilitat de la persona usuària iniciar els tràmits per obtenir un nou suport amb les dades correctes. L'ús d'un suport amb dades incorrectes pot donar lloc a una sanció en cas d'intervenció.

5. Facturació i formes de pagament

En totes les compres que es facin mitjançant els canals digitals habilitats, es generarà una factura simplificada que s'enviarà al client per correu electrònic. Per als clients que necessitin disposar de factura de la compra feta, es fa constar que, d'acord amb el Reial decret 1619/2012, de 30 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació, les factures simplifiades es podran substituir per factures completes en un termini de 4 anys des de la data de meritament de les operacions (data d'operació a la factura simplificada). Les factures s'hauran de sol·licitar a través dels canals digitals abans de la data límit que estableix el Reial decret. El règim fiscal indicat en el moment de la compra no podrà ser modificat posteriorment.

El pagament es pot fer mitjançant les targetes de crèdit o dèbit VISA, MasterCard i American Express. Per procedir al pagament, el client ha de seguir totes les instruccions que apareguin en pantalla i ha de proporcionar la informació següent relativa a la targeta:

- Tipus
- Número
- Data de caducitat
- CVV

L'ATM garanteix, al client, la seguretat total de les seves transaccions, en disposar dels estàndards tecnològics més actuals, en la data de posada en funcionament de la plataforma de comerç electrònic, pel que fa a protocols i serveis de seguretat. Per a més seguretat, s'informa que les dades bancàries no queden registrades en cap sistema informàtic de l'ATM i únicament es fan servir per fer el cobrament per part de l'entitat bancària. La informació de la compra es

conserva durant el termini mínim legal exigible. El client té dret a ser informat de les seves compres sempre que ho sol·liciti i no hagi transcorregut el termini esmentat.

6. Vigència dels títols de transport

Els títols de transport comprats per l'usuari a través del canal presencial o canal online seran vàlids fins el proper canvi de tarifes. Els títols de transport comprats però no utilitzats durant el període de validesa podran ser retornats i bescanviats per vàlids abonant la diferència de preu si n'hi ha.

7. Dret de desistiment i devolucions

L'usuari podrà sol·licitar el desistiment de la compra a través dels canals digitals habilitats per a la venda. Si es compleixen les condicions, el client no tindrà cap penalització a càrrec seu (sempre que aquest no s'hagi consumit ni hagi transcorregut el període de validesa o caducitat dels bitllets o suport).

8. Exoneració de responsabilitats

L'ATM ofereix uns canals digitals per mitjà dels quals comercialitza serveis propis i de tercers i, consegüentment, no es responsabilitza dels incompliments, danys o perjudicis que es puguin derivar d'aquests serveis de tercers, en relació amb els quals els clients hauran d'adreçar-se directament a les empreses que els presten.

La pèrdua, el robatori o el furt del títol de transport és responsabilitat exclusiva del client, i l'ATM queda exonerada de qualsevol reclamació respecte d'aquest fet. L'ATM també queda exonerada de responsabilitat si el títol es deteriora pel mal ús o la conservació inadequada que el client en faci.

9. Força major

L'ATM no serà responsable per incompliments o danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de força major o de cas fortuït. S'entén per força major, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu:

- Qualsevol succés impossible de preveure, o que, previst o previsible, sigui inevitable
- Els errors en l'accés a l'aplicació mòbil o els diferents canals digitals de l'ATM
- La manca de subministrament elèctric o telefònic
- Els danys produïts per tercers o per atacs al servidor del portal (virus) que afectin la qualitat dels serveis i que no siguin imputables ni a l'ATM ni a l'usuari

- Els errors en la transmissió, la difusió, l'emmagatzematge o el lliurament a tercers dels productes i dels continguts del portal
- Els problemes o errors en la recepció, l'obtenció o l'accés per part d'aquests tercers
- Incendis
- Inundacions o terratrèmols
- Vagues o conflictes laborals o altres desordres socials que impedeixin el subministrament dels productes i, per tant, el compliment de les obligacions acceptades per l'ATM
- L'escassetat o poca disponibilitat de combustible o energia elèctrica;
- Accidents
- Conflictes bèl·lics
- Embargaments comercials o de qualsevol tipus
- Bloqueig
- Disturbis
- Qualsevol disposició governamental

Els errors administratius o de gestió no es consideren casos de força major.

10. Llei aplicable i competència judicial

Aquestes condicions generals de compra s'interpretaran i es regiran de conformitat amb la legislació espanyola aplicable en l'àmbit de l'ATM. Per a qualsevol qüestió litigiosa derivada de les condicions generals de compra, les parts se sotmeten a la competència dels jutjats i els tribunals de Barcelona (Espanya), sempre que per llei no s'estableixi un altre fur específic.

L'acceptació d'aquestes condicions generals de compra per part del client és una condició prèvia indispensable i obligatòria. El client declara, sota la seva responsabilitat, que s'ha llegit i que accepta aquestes condicions generals de compra. En el cas de conflicte o d'interpretació contradictòria entre les versions en diferents idiomes d'aquestes condicions generals, prevaldran sobre la resta les redactades en llengua catalana. La plataforma de resolució de conflictes en línia està disponible al web oficial de la Comissió Europea.