

Información sobre taxis y alquiler privado

Servicios de Taxi y Alquiler Privado

Los taxis (taxis negros tradicionales) son los únicos vehículos a los que se les puede llamar en la calle o coger en paradas de taxis señaladas. Todos los taxis están equipados con un taxímetro, que muestra la tarifa a pagar al final de su viaje y una luz de “TAXI” amarilla.

El alquiler privado cubre una gran variedad de servicios incluyendo mini-taxis, limusinas, servicios de coches ejecutivos y vehículos con chófer.

Todos los viajes en mini-taxi y en alquiler privado deben reservarse con un operador de alquiler privado con licencia – todo vehículo que no se reserve no tiene licencia, no está asegurado, no es seguro y es ilegal.

Objetos Perdidos

Los objetos perdidos en un taxi deben comunicarse a la Oficina de Objetos Perdidos (*Lost Property Office*) de Transport for London (TfL) y usted puede contactar con la Oficina de Objetos Perdidos (*Lost Property Office*) llamando al **0845 330 9882*** o usando el formulario de objetos perdidos en la página web **tfl.gov.uk/lpo** para averiguar si se han encontrado.

Los objetos perdidos en un taxi pueden tardar hasta siete días en llegar a la Oficina de Objetos Perdidos (*Lost Property Office*).

Los objetos encontrados en vehículos de alquiler privado se guardan en la oficina del operador pertinente, donde se mantiene un registro de ellos.

Por favor póngase en contacto con el operador con el que ha hecho la reserva para averiguar si han encontrado sus objetos.

Tarifas de taxi desde el 4 de abril de 2009

El taxímetro calcula la tarifa máxima basada en la hora del día, distancia del viaje y velocidad del taxi. Los conductores deben, a menos que tengan una buena razón, aceptar cualquier carrera de hasta 12 millas – aproximadamente 19 km (20 millas – aproximadamente 32 km si es en el Aeropuerto de Heathrow), o de hasta una hora de duración si el destino es el Gran Londres.

El conductor no tiene la obligación de aceptar una carrera si el destino está fuera del Gran Londres y la tarifa para tal viaje puede negociarse entre el conductor y el pasajero.

Tarifas típicas:

Por favor tome nota que las tarifas y el tiempo pueden ser más altos que los mostrados si hay retrasos o mucho tráfico.

Código de tarifa en el taxímetro		1	2	3
Distancia	Tiempo aproximado del viaje en minutos	De lunes a viernes de 06:00 a 20:00	De lunes a viernes de 20:00 a 22:00 Sábados y domingos de 06:00 a 22:00	Todas las noches de 22:00 a 06:00 y festivos
1 milla (aproximadamente 1,6km)	5 - 12	£4.60 - £8.20	£4.80 - £8.20	£5.00 - £8.40
2 millas (aproximadamente 3,2km)	8 - 15	£7.00 - £10.80	£7.00 - £11.00	£7.60 - £12.00
4 millas (aproximadamente 6,4km)	15 - 30	£11.00 - £18.00	£13.00 - £18.00	£15.00 - £22.00
6 millas (aproximadamente 9,6km)	20 - 40	£17.00 - £28.00	£19.00 - £28.00	£23.00 - £33.00
Entre Heathrow y el centro de Londres	30 - 60	£40.00 - £75.00		

Hay una tarifa mínima de £2.20 en todo momento.

No hay cargos extra por el equipaje o por pasajeros adicionales.

Cargos adicionales (deben añadirse al taxímetro al comienzo del viaje):

- **Reservas por teléfono:** hasta £2.00;
- **Aeropuerto de Heathrow:** £2.00 para viajes que empiezan en el aeropuerto;
- **Navidades/Año Nuevo:** £4.00 para viajes que se realicen entre las 20:00 del 24 de diciembre y las 06:00 del 27 de diciembre o entre las 20:00 del 31 de diciembre y las 06:00 del 2 de enero de 2010.

Algunos taxis aceptan tarjetas de crédito o débito, normalmente con un sobrecargo de entre el 10% y el 15% de la tarifa que muestra el taxímetro.

El conductor puede cobrar al pasajero un **cargo por ensuciar** de hasta £40.00 por suciedad que cause que el taxi tenga que dejar el servicio para su limpieza.

Recibos

Los conductores de taxi deben proporcionar un recibo si un pasajero pide uno durante o al final del viaje.

Accesibilidad

Todos los taxis con licencia son accesibles con sillas de ruedas y muchos otros tienen otras características para hacer que el acceso y el viaje sean más fáciles incluyendo asideros para agarrarse, asientos giratorios, escalón intermedio, lazos de introducción e intercomunicadores. Las sillas de ruedas deben sujetarse al viajar en taxi, por favor pida al conductor consejos y asistencia al montarse.

Los vehículos de alquiler privado son generalmente sedanes o vehículos para pasajeros, pero algunos operadores de alquiler privado tienen disponibles vehículos accesibles con silla de ruedas. Asegúrese que comunica al operador cualquier requisito que tenga al realizar una reserva.

Todos los taxis y vehículos de alquiler privado con licencia llevan a perros de asistencia sin coste adicional.

Información para Pasajeros

Utilice Cabwise para conseguir los números de dos operadores de taxis con licencia locales además de un número de taxi enviados directamente a su teléfono móvil, sólo envíe un mensaje de texto con la palabra HOME al 60835** y los números se enviarán directamente a su teléfono.

Utilice “Findaride” para buscar los detalles de operadores de alquiler privado con licencia según el servicio que ofrecen (mini-taxi, limusina etc.) y la zona que cubren. Visite la página web tfl.gov.uk/findaride

Llame al Servicio Telefónico de Atención al Cliente de TfL para Información sobre viajes las 24 horas al día al **020 7222 1234** para información sobre servicios de taxis y de alquiler privado, incluyendo mini-taxis, en cualquier parte de Londres.

Visite la página web tfl.gov.uk/traveltools para más ayuda en la planificación de su viaje.

Comentarios y Quejas

Si quiere presentar una queja sobre un taxi en Londres o su conductor tiene que comunicárnoslo lo antes posible después del incidente. Puede utilizar el formulario de quejas de taxi en la página web tfl.gov.uk/contactcabs, email coms@pco.org.uk o llamar al **0845 300 7000*** para presentar una queja o comentario sobre un buen servicio y nos aseguraremos que se pone en conocimiento del conductor.

Cualquier queja que usted pueda tener sobre el servicio proporcionado por un conductor de alquiler privado u operador debe comunicarse al operador a través del cual usted hizo la reserva. Si no está satisfecho con el resultado, o piensa que el operador no ha investigado bien su queja, por favor póngase en contacto con nosotros.

*Las llamadas a números 0845 pueden variar entre operadores de teléfono.

** Los mensajes de texto se cobran a 35 p por consulta además de la tarifa de mensaje de texto estándar. Las tarifas “roaming” se aplican a redes extranjeras. Los clientes en la red 3 tienen que introducir información diferente.

Consulte la página web **tfl.gov.uk/cabwise** para más información.



Página web

tfl.gov.uk



Información sobre viajes 24 horas al día

020 7222 1234



Objetos perdidos

0845 330 9882