



metro bilbao

Metro Bilbaoren kontratazio-baldintza orokorrak

Oharra: Baldintza Orokor hauek Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailburuaren aginduaren bidez baimendu dira.



Metro Bilbaoren kontratazio-baldintza orokorrak

I. kapitulua.- Xedea eta aplikazio-esparrua

1. artikulua.- Xedea
2. artikulua.- Arau-esparrua

II. kapitulua- Instalazioak eta materiala

3. artikulua.- Egoera
4. artikulua.- Obrak
5. artikulua.- Larrialdietako argiak
6. artikulua.- Segurtasun-zerrenda
7. artikulua.- Interfonoak
8. artikulua.- Gertaeren informazioa
9. artikulua.- Zerbitzu-ordutegiak

III. kapitulua- Bidai txartelak

10. artikulua.- Modalitateak
11. artikulua.- Nortasun-agiri pertsonalizatuak
12. artikulua.- Bidai txartelaren derrigortasuna
13. artikulua.- Saltokiak
14. artikulua.- Doako joanaldi-txartela
15. artikulua.- Gutxieneko pertzepzioa
16. artikulua.- Iraungipena

IV. kapitulua- Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak

17. artikulua.- Eskubideak
18. artikulua.- Laguntza-animaliak
19. artikulua.- Haurtxoen kotxe eta aulkiak sartzea
20. artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak
 - 20.1.- Erabiltzaileentzako debekuak
 - 20.2.- Erabiltzaileentzako eginbeharrak
21. artikulua.- Trenetara sartzea
22. artikulua.- Mugitzeko arazoak dituzten pertsonak
23. artikulua.- Tarifa, ibilbide, sarbide eta abarrei buruzko informazioa, eta abar

V. kapitulua- Metro Bilbaoko langileen eginbeharrak

24. artikulua- Metro Bilbaoko langileak

VI. kapitulua- Metro Bilbaoren erantzukizuna

25. artikulua- Frogagiriak
26. artikulua.- Zerbitzua etetea
27. artikulua.- Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak
28. artikulua.- Ezbeharrak

VII. kapitulua- Zehapen-araubidea

29. artikulua- Arau-urratzeak



30. artikulua- Zehapen-prozedura



I. kapitulua.- Xedea eta aplikazio-esparrua

1. artikulua- Xedea

Dokumentu honetan Metro Bilbaok kudeatzen dituen trenbideko garraio-zerbitzuak erabiltzeko derrigor bete behar diren Kontratazio-baldintza orokorrak zehazten dira.

2. artikulua- Arau-esparrua

Baldintza hauen edukia erabiltzaileen trenbideko garraio publikoaren alorrean indarrean dagoen araudian xedatutakoaren esparruan interpretatuko da, baita kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide eta eginbeharrekin loturik xedatutakoaren barruan ere.

II. kapitulua- Instalazioak eta materiala

3. artikulua.- Egoera

Bai trenak bai jendea sartu edo egon daitekeen instalazioak –kanpoko sarbideak, atalondoak, eskaileak, nasak eta bestelakoak – garbitasun, erosotasun, argitasun, higijene, ordena eta segurtasunez egoki erabiltzeko moduan egongo dira.

4. artikulua.- Obrak

Pertsonak egon edo igaroko diren tokietan zerbitzuko orduetan obrarik egiten denean, edo obrak egiteko materialak, makineria edo trepetak pertsonak egon edo igaroko diren tokietan utzi behar direnean, horren berri emango da eta jendeari ahalik eta endredo gutxien sortzeko beharrezko neurriak hartuko dira.

5. artikulua.- Larrialdietako argiketa

Trenak eta erabilera publikoko instalazioek larrialdietarako sistema izango dute.

6. artikulua.- Segurtasun-zerrenda

Geltokietan nasaren ertzeko zerrenda ondo seinalatuko da, trena geltokian geldi dagoen arte erabiltzaileek zeharkatu behar ez duten segurtasun-zerrenda, alegia.

7. artikulua.- Interfonoak

Balioztapeneko lerroaren alde bietan eta nasetan, interfonoak izango dituzte erabiltzaileek Metro Bilbaoko langileekin komunikatzeko.

8. artikulua.- Ezbehar eta gorabeheren informazioa

Metro Bilbaok zerbitzuko edozein gorabehera edo informazioren berri emango die erabiltzaileei, ahalik eta denborarik laburrenean.

9. artikulua.- Zerbitzu-ordutegiak

Garraio-zerbitzuen ordutegien koadroetan hauxe zehaztuko da, urteko edozein sasotan:

- a) Trenen maiztasuna
- b) Eguneko lehen eta azkeneko trenak zer ordutan igaroko diren geltoki bakoitzetik, baita zer ordutan igaroko diren geltokietatik, 10 minututik gorako maiztasunak direnean.

Metro Bilbaok zehaztutako zerbitzu eta ordutegi guztiak beteko ditu, halabeharrezko arrazoiren batek eragotzi ezean.



Zerbitzua hasteko eta amaitzeko ordutegia sareko geltoki guztietako atalondoetan jarriko da ikusgai.

III. kapitulua- Bidaia-txartelak

10. artikulua- Modalitateak

Eusko Jaurlaritzaren Prezioetarako Batzordeak onartuta dituen indarreko bidaia-txartelak dira. Tarifen koadroetan zehaztuta agertuko dira.

Familia ugarietarako buruzko indarreko legedian ezarritako deskontuak aplikatuko dira; erabiltzaileek, horretarako, halakoen onuradun direla erakutsiko dute dagokion administrazioak luzatutako titulu ofizialen bidez.

Metro Bilbaon erabilgarri diren bidaia-txartelak norberak erabiltzeko izango dira, batera erabiltzekoak ez badira, edozelakoak direla ere, 14. artikuluan doako txartela jasotzeko buruz ezarritakoa dagoena betetzeko.

Erabiltzaile batek edo gehiagok erabiltzeko txartelak direnean, denak geltoki berean sartu eta geltoki berean irtengo dira, 5 minutu baino gutxiagoko tartean gainera.

Erabiltzaileek egoera onean izan behar dute bidaia-txartela.

Txartela erabiltzailearen erruz edo erabilera okerraren ondorioz hondatzen bada, trukean beste bat emango da Bezeroen Arretako Bulegoan Metro Bilbaok zehaztuta duen kopurua ordainduz gero. Txartela Metro Bilbaoren erruz edo arrazoi teknikoren batengatik hondatu bada, edozein geltoki zein Bezeroen Arretako Bulegotan aldatuko da, ezer ordaindu barik.

Informazio gisa, Metro Bilbaon ibiltzeko onartzen diren txartelak 1. eranskinean zerrendatu dira.

11. artikulua- Nortasun-agiri pertsonalizatuak

Metro Bilbaok luzatutako txartelak pertsonalak eta beste inork ez erabiltzekoak izango dira, eta NAN, NIE edo pasaportearekin batera eroango dira. Titularrak zein beste norbaitek nortasun-agiria edo bidaia-txartela modu okerrean erabiltzen baditu, hilabetez kenduko zaio eta, berriro oker berean harrapatuz gero, behin betiko kendu eta dakartzan onura guztiak galduko ditu.

Bidaia-txartel pertsonalizatuak Metro Bilbaok luzatutako nortasun-agiriarekin eroango dira; derrigor erakutsiko zaizkie Metro Bilbaoko langileei, erabiltzailearen nortasuna egiaztatzeko eskatzen dutenean.

Nortasun-agiria edota txartel pertsonalizatuak galdu/lapurtuz gero, Metro Bilbaori jakinarazi behar zaio, gertakariaren berri izan ondoren. Erabiltzaileak jatorrizko txartelaren ordezkia jasotzeko eskubidea izango du, Metro Bilbaok zehaztuta duen kopurua ordainduta.

Nortasun-agiria hondatzen bada, Metro Bilbaok diru-kopuru bat kobratuko du trukea egiteko, baldin eta erabiltzailearen erruz edo erabilera okerrarengatik hondatu bada, eta, bestela, doan. Metro Bilbaoko nortasun-agiria galdu edo lapurtuz gero, erabiltzaileak kopuru horixe bera ordaindu beharko du kopia eman diezaioten.

Metro Bilbaok eskubidea izango du nortasun-agiria ez berritzatzeko horretarako arrazoirik egonez gero.

12. artikulua- Bidaia-txartela eroan beharra

Erabiltzaile guztiek behar dute bidaia-txartela egokia, tren barruan zein sarrerako eta irteerako balio-emaielen arteko eremuan egoteko. Erabiltzaileak, abiatu baino lehen, sarrerako kontroletik igaroko du txartela, bestela ez baita egokia izango, indarreko tarifen koadroan aurreikusten diren kasuetan salbu.

Balioztapen-lerroa gainditu eta gero, bidaia osoan eta Metro Bilbaoko instalazioetatik irten arte gordeko da bidaia-txartela, Metro Bilbaoko langileren batek eskatuz gero erakusteko.

Kopuru mugatuko bidaia-txartelak dituztenek eskubidea izango dute bidaia balioztatu eta hurrengo ordu eta erdiaren barruan egiteko, baldin eta instalazioak ixten ez badira. Ordu eta erdi hori igaro eta gero, txartel horiek dituzten



pertsonak txartel egokirik gabeko bidaiaritzat hartuko dira, egoera berezirik, hala nola, atzerapen handiak edo zerbitzuaren etenak, izan ezean.

Eserlekurik gabeko 5 urtetik beherako neska-mutilak doan joango dira eta ez dute bidaia-txartelik beharko. Hala ere, BDAk eta EZAk babestuta egongo dira.

13. artikulua- Saltokiak

Metro Bilbaon erabiltzeko txartelak bertako saltegietan (txarteldegi automatikoak eta bezeroen arretako bulegoak txartel jakin batzuen kasuan) eta saltoki baimenduetan erosiko dira.

Txartelen zenbatekoa legezko txanpon eta billeteen bidez ordainduko da. 50 €ko billeteak 15 € edo gehiagoko erosketetan soilik onartuko dira. Kreditu edo zorreko txartelen bidez ere ordain daitezke txartelak.

Erabiltzaileak erosten duen unean egiaztatu behar du txartel egokia hartu duela eta, izatekotan, itzuli zaion dirua ere ondo dagoela.

Txarteldegi automatikoak luzatutako bidaia-txartela denean, erabiltzaileak prezioan edo makinak itzulitako diruan akatsik dagoela baderitzo, geltokiko langileari jakinaraziko dio, gorabehera argitzeko beharrezko eginbideak egiteko eta eginbideen emaitzaren arabera jokatzeko. Geltokian Metro Bilbaoko langilerik ez badago, interfonoak erabiliko ditu enpresako norbaitekin harremanetan jartzeko.

Txarteldegian zenbateko horren arrastorik ez badago, edo makinak akatsa erregistratu ez badu, erreklamazioa jarriko du erabiltzaileak.

Ondo justifikatutako kasu berezietan ezik, gerora jarritako erreklamazioak ez dira kontuan hartuko.

14. artikulua- Joanaldia doan

Bidaia-kopuru mugatuko txartelarekin doazenez edozein gunetarako joanaldia doan jasotzeko eskubidea izango dute zerbitzuaren etenik egonez gero.

Zerbitzuaren etena dago zirkulazioa gelditu dela iragarri, trena geltoki batean hustu eta berriro normal funtzionatzen noiz hasiko den jakiterik ez dagoenean, edo bidaian gelditzearen ondoriozko atzerapena ordu erditik gorakoa izango dela aurreikusten denean.

Aginte Toki Nagusiak aginduko du noiz banatu doako joanaldi horiek, aurreko lerroaldean azaldutako irizpideak aplikatuta.

Edozein gunetarako doako joanaldia jaso ahal izateko baldintza hauek beteko dira:

- txartelak banatzen hastean instalaziotik irten gabe egotea.
- zeramaten bidaia-txartela erakustea.

Aurreko lerroaldeetan esandako inguramendu horietan erabiltzaileak doan jasoko du edozein gunetarako joanaldia.

Txartela Metro Bilbaoko langileei eskatuko zaie geltokian anormaltasuna gertatu eta berehala.

Erabiltzailearen batek zerbitzuaren atzerapenak Metro Bilbaoren instalazioetatik txartela (bidaia-kopuru mugatukoa bada) jasotzeko balioztatu ostean trena erabili barik irtetera behartu duela argudiatzen badu, ez zaio doako txartelik orduan emango, erreklamazioa egin beharko du.

Zerbitzuan etenaldirik edo gorabeherarik dagoela jakin eta gero txartela erosten dutenek ez dute doako joanaldirik eskuratzerik izango.

15. artikulua.- Gutxieneko pertzepzioa

Txartel egokirik gabe doazen erabiltzaileek 20,00 euro ordainduko dute gutxieneko pertzepzio gisa. Diru hori ordaintzeari uko egin ez gero, trenetik irteteko esango zaio, geltoki batean geldi badago hantxe edo bestela hurrengo



gelditzen denean. Hori guztia gorabehera, Metro Bilbaok erabiltzailea identifikatu badu, adminstrazioko arau-hausteagatik dagokion zehapen-espeditentea bideratzeko salaketa jartzea izango du.

Bidaia-txartel egokirik gabeko bidaiaritzat honako hauek jotzen dira:

- Txartelik ez dutenak edo balioztapenaren osteko ordu eta erdia gainditu dutenak (12. artikulua dioenez)
- Sartzean txartela balioztatu ez dutenak
- Irtetean txartela balioztatu ez dutenak
- Ibiliko guneekin bat ez datorren txartelarekin doazenak
- Norberarena ez den txartel pertsonalizatuarekin doazenak
- Txartel pertsonalizatuarekin doazenak dagokion nortasun-agiririk gabe

Hasierako gutxieneko pertzepzioa ordaintzera ukatuz gero, datu pertsonalak eskatuko zaizkio arau-urratzaileari, eta astebeteko epea emango zaio dagokion isuna, oraingoan 50,00 €, edozein Bezeroen Arretarako Bulegotan ordaintzeko. Isuna Metro Bilbaon ordaindu ezean, dagokion zehapen-prozedura abiatzeko salaketa jarriko zaio.

Artikulu honetan araututako gutxieneko pertzepzioak Euskal Autonomia Erkidegoko IPKren arabera eguneratuz joango dira.

16. artikulua.- Iraungitzea

Tarifak aldatuko balira, iraungitze-data inprimatuta duten txartelek egun horretara arte erabilgarri izaten segituko dute.

Iraungitze-data inprimatuta ez duten txartelak tarifak aldatzen diren egunean iraungiko dira, grazia-epe batean erabiltzeko aukera eman litekeen arren.

Ez da inoiz tarifa berriko txartelik emango iraungitako txartel baten truke, ez eta diferentzia ordainduta ere. Ez da, halaber, erabili ez diren bidaiei legokiekeen zenbatekorik itzuliko.

IV. kapitulua- Erabiltzaileen eskubideak eta eginbeharrak

17. artikulua.- Eskubideak

Erabiltzaileek eskubidea dute tren-zerbitzua indarreko araudian eta, izatekotan, Metro Bilbaok sinatzen dituen kontratuetan, ezarritako baldintzetan erabiltzeko. Kontratuok erabiltzaile eta kontsumitzaileen estatutuari buruzko abenduaren 9ko 6/2003 Legea egokituko dra. Edozelan ere, eskubide hauek izango dituzte:

- a) Kontratazio-baldintza orokor hauen eta garraio-zerbitzuen, zerbitzuaren gorabeheren eta ordutegien, indarreko tarifen arabera aukeran dituzten bidaia-txartelen eta erabiltzeko ezarritako baldintzen berri izateko.
- b) Onartutako tarifen koadroetan ageri diren prezio eta baldintza ezberdinetako bidaia-txartelen artean zein nahi duten aukeratzeko.
- c) Bidaia-txartel egokiarekin eroan ditzaten, daroatzaten eskuko gauza eta fardelekin, betiere beste erabiltzaileei eragozpenik edo arriskurik sortzen ez bazaie.
- d) Zerbitzua etengo balitz, edozein gunetarako doako joanaldia jasotzeko, betiere bidaia-kopuru mugatuko txartelarekin ibiliz gero.
- e) Metro Bilbaoko langileengandik tratu zuzena jasotzeko eta laguntza edo informaziorik eskatzen badute erantzun diezaieten.
- f) Akzesorioak doan eramateko (bizikletak, surf-oholak...), betiere Metro Bilbaok trenean jende asko doalako edo gainerako erabiltzaileei traba egiten zaielako debekatzen ez badie.
- g) Etxeko abere batekin joateko, Baldintza Orokor hauetako 18. artikuluan zehazten den bezala.



- h) Galdu, ahaztu edo utzitako gauzak berreskuratzeko. Gauza horiek hilabetez eduki eta gordeko dira. Galkorrak badira, gehienez egun batez gordeko dira.
 - i) Tren-garraioari buruz sor litezkeen auziak ebazteko ezarrita dauden prozeduren berri jasotzeko, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileak defendatzeko indarrean dagoen legedian dauden eskubideen berri ere.
 - j) Geltokietan eta Bezeroen Arretako Bulegoetan erreklamazioen liburu edo orriak eskatu eta behar bezala betetzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazio-orriei buruzko araudiak dioenez. Orri horietan askatasun osoz adieraziko dute Metro Bilbaoren zerbitzuen prestazioaren ezaugarriei buruzko edozein erreklamazio, kexa edo iradokizun. Bada erreklamazio, kexa edo iradokizunik jartzeko beste biderik. Hara:
 - Postaz: Helbidea: Nafarroa 2, 48001 Bilbao
 - Faxez: 94 425 40 39
- Erreklamazioak jartzeko gertakariak gehienez hilabetezko epea egongo da.
- Metro Bilbaok aplikagarria den araudiak ezarritako epean egiten diren erreklamazioak eta kexak erantzuniko ditu.
- k) Zerbitzu eroso, higieniko eta segurua izateko.
 - l) Garraio mota bakoitzari dagozkion derrigorrezko aseguruaren babespean egoteko.
 - m) Laguntza-txakurrekin joateko, Eusko Legebiltzarraren ezgaituentzako laguntza-txakurrei buruzko ekainaren 29ko Legean xedatutakoaren arabera.
 - n) Indarreko legediak aitortzen dizkion beste edozein eskubide.

18. artikulua- Laguntza-abereak

Erabiltzaileak etxeko abere batekin joan daitezke betiere forma, bolumen, zarata edo usainarengatik arriskurik edo trabarik sortzen ez badu. Metro Bilbaoko langileek balioetsiko dute, irizpide zuhurrekin, zer-nolako arrisku edo traba eragin dezakeen abereak.

Maskotekin doazen pertsonen arau hauek beteko dituzte:

- 8 Kg-tik behera pisatzen duten txakur eta katuak eta baldintza hauetan soilik sartuko dira:
 - Katuak: kaiola edo garraio-ontzi itxian sartuta beti.
 - Txakurrak: uhalaz helduta eta jabearen besoetan zein kaiola edo garraio-ontzi itxian sartuta. Txakurrak ez du inoiz trenaren edo bestelako garraiobide baten zorua ukituko.
- Debekatuta dago animalia exotikoekin sartzea (narrastiak, armiarmak, intsektuak eta abar).
- Debekatuta dago indarreko legearen arabera arriskutsuak izan litezkeen txakurrak Metro Bilbaoko instalazioetara eta ibilgailuetara sartzea.
- Segurtasuna tarteko, jabeak eroango du aberea, eta balioztapen-lerroan, ibilgailuetarako sarreretan eta, oro har, Metro Bilbaoko ibilgailu edo instalazioen ateak ireki eta ixten diren tokietan are kontu handiagoz ibiliko da, maskotak inolako kalterik ez jasateko. Metro Bilbaok ez du bere gain hartuko kontuz ez dabiltzan jabeen erruz abereek jasan lezaketen inolako lesioren ardurarik.
- Metro Bilbaok aukera izango du jendetza biltzen den uneetan etxeko abererik sartzea mugatzeko (kirol-ekitaldiak, jaiak, zerbitzu bereziak eta halakoak daudenean).
- Aberearen jabea edo laguntzailea izango da aberearen jokabidearen ondorioz sortzen diren gorabehera edo kalteen arduradun bakarra, baita hirugarren pertsonen aurrean ere.
- Laguntza-txakurrak ez dira baldintza horien mende egongo.



Horrez gain, Metro Bilbaok gomendatzen du:

- Maskotekin doazenek ziurtatu beharko lukete gainerako erabiltzaileek maskota ondo hartzen dutela, beldurtu edo gogotxartu litekeenari aberearen presentzia jasanarazi gabe. Halakoetan, aberearen jabea beste leku batera aldatuko da.
- Lanegunetan abereekin joan nahi izanez gero onena goizeko 10:00etatik aurrera egitea da, erabiltzaileen eta maskoten elkarbizitza egokia erraztuko bada.

19. artikulua- Umeen kotxeak eta aulkiak sartzea

Umeen kotxeak eta aulkiak ibilgailu guztietan onartuko dira, haurra kotxe edo aulkira behar bezala lotuta badao, betiere. Kotxe edo aulkiak gidatzen dituzten helduek galgalk jarriko dituzte seinalatutako leku eta plataformetan, trenaren noranzkoaren alderantzizko posizioan jarrita. Edozelan ere, kotxe eta aulkiak pertsonen joan-etorriak ez oztopatzeko moduan kokatuko dira. Ondorioz, bagoi bakoitzean gehienez bi aulki edo kotxe joango dira.

Ez da haurrik gabe doan aulkirik edo kotxerik tolestu gabe sartzen utziko.

Espazioa mugatuta dagoenean, haurren kotxe edo aulkiekin doazenek gurpildun aulkietan doazenei utziko diete lehenago sartzen.

20. artikulua- Erabiltzaileen eginbeharrak

20.1.- Erabiltzaileek ezin dute:

- a) Metro Bilbaoren instalazioetan, nasak eta trenak barne, jan eta edan.
- b) Metro Bilbaoren instalazio guztietan, nasa eta trenetan barne, erre, bereziki gaitutako lekuetan ez bada.
- c) Instalazio eta trenetarako atea irekitzea edo ixtea eragotzi edo behartu, edo Metro Bilbaoko langileek soilik erabiltzeko dauden funtzionamendu-mekanismoak manipulatu.
- d) Trenetako, eskailera mekanikoetako, korridore ibiltari eta igogailuetako alarma eta larrialdietan gelditzeko elementuak eta trepetak behar ez denean erabili.
- e) Instalazio, tren edo trenbide-plataformako edozein puntutan ezer isuri.
- f) Metro Bilbaoren instalazioetan egon garraio-zerbitzurik ez dagoen orduetan.
- g) Publizitatea, doako egunkariak banatu, kartelak finkatu, eskean ibili, zozketak edo zori-jokoak antolatu eta ondasun edo zerbitzuak saldu Metro Bilbaoren instalazioetan, nasak eta geltokiak barne, enpresak espresuki baimendu ezean.
- h) Indarreko legediak debekatzen duen beste edozein jokabide.

20.2.- Erabiltzaileek egin behar dute:

- a) Instalazioetan eta trenetan dauden seinaleei jaramon egin eta errespetatu, baita Metro Bilbaoko langileek megafoniatik zein zuzenean esaten dituztenak bete ere.
- b) Bidaia dirauen bitartean eta helmugako geltokitik irten arte bidaia-txartel egokia eroan.
- c) Babes zibilari eta segurtasunari buruz organo eskudunek agintzen dituzten neurriak errespetatu.
- d) Mugitzeko arazoak dituzten pertsonentzat gordetako eserlekuak errespetatu.
- e) Ez dute argazkirik edo bideo-irudirik aterako dagokien baimenik ez badute, etxerako badira eta inola ere publikoki erabiltzeko ez badira. Hala balitz, Metro Bilbaoko geltokietako langileen ahozko onespena beharko dute.



Etixerako ez diren argazkiak edo bideo-grabazioak egin nahi badira, baimena eskatu behar zaio Komunikazio eta Kanpo Harremanen Sailari, eskaria aztertu eta, badagokio, baimena eman dezan.

- f) Metro Bilbaoren instalazioak ondo erabiliko ditu, ekintza bandalikorik edo trabarik egin barik. Erabiltzaileak arduraz eta Metro Bilbaoko langileenganako eta gainerako erabiltzaileenganako errespetuz jokatu behar du.

Horren harira, gogoan izan debekatuta dagoela patinen eta antzekoen gainean ibiltzea eta musika edo irrati-tresnak aurikularrik gabe erabiltzea.

- g) Eskailera mekanikoetan eta korridore ibiltarrietan eskuinetara eta eskudelei helduta joango dira. Debeekatuta dago eskailera mekanikoetan eta korridore ibiltarrietan esertzea, korrika egitea eta oina eskaileraren eta korridorearen alboko finkoetan bermatzea. Era berean, 5 urtetik beherako haurrak helduta eroango dituzte beraiekin doazen helduek.

21. artikulua- Trenetara sartzea

Trenetik irteten diren pertsonak lehentasuna dute sartzeko daudenen aldean.

Trenetako soinu eta argizko seinaleek atek berehala itxiko direla eta erabiltzaileak sartu eta irtetea debekatuta dagoela adierazten dute.

22. artikulua.- Mugitzeko arazoak dituzten pertsonak

Metro Bilbao behartuta dago garraio publikoetako irisgarritasunari buruzko araudia betetzera. Araudi hori irisgarritasuna sustatzeko Eusko Legebiltzarraren abenduaren 4ko 20/1997 legearen 5 eta 10 artikuluetan, garatzen duten arautegietan eta gainerako xedapen aplikagarrietan jasota dago.

Mugitzeko arazoak dituzten pertsonak, ahal dela, lehen bagoiko lehen atetik sartuko dira, han beraientzat berariaz gordetako lekua dagoenez gero.

Gurpildun aulkian doazen pertsonak lehentasuna izango dute instalazio guztietara sartzeko orduan haurren kotxe edo aulkien eta bizikleten aurretik.

Mugitzeko arazorik duen edozein pertsonak eskatuz gero, Metro Bilbaok instalazioen eta ibilgailuen irisgarritasunari buruz behar duten informazio guztia emango die.

Mugitzeko arazoak dituzten pertsonak erabateko lehentasuna izango dute Metro Bilbaoko igogailu guztietan.

Gurpildun aulkian joateko beste norbaiten laguntza behar duten pertsonak doan joango dira eta ez dute txartelik behar. Hala eta guztiz ere, BDA eta EZAk babestuta egongo dira.

23. artikulua- Tarifa, ibilbide, sarbide eta abarrei buruzko informazioa

Indarreko tarifen koadroa osorik, bidaia-txartelen prezioekin eta erabiltzeko baldintzekin, geltoki guztietako atalondoetan ikusgai egongo da.

Geltoki eta Bezeroen Arretako Bulego guztietan doan banatzeko egongo da kontratazio-baldintza orokor hauen laburpena.

Txartelen prezioak edo erabiltzeko baldintzak aldatu direlako tarifak aldatzea onartzen denean garaiz jakinaraziko zaio jendeari.

Geltokietan leku egokietan ipiniko da jendeak sarearen multzoari, ibilbideei eta bezeroa dagoen edo doan geltoki, sarbide, nasa eta behar duen korrespondentziari buruzko informazioa.

Geltoki guztietako atalondoetan, sarrerako kontroleko puntuen aurretik, informazio-koadroa ipiniko da: sarearen planoa eta korrespondentziak, geltoki horretako tren-zerbitzuaren ordutegiaren edota maiztasunen koadroa, txartel eta tarifen koadroa eta informazio bereziak.



Informazio-koadro hori nasa bakoitzean gutxienez behin jarriko da, sarbideetatik ahalik eta gertuen.

V. kapitulua- Metro Bilbaoko langileak

24. artikulua- Metro Bilbaoko langileak

Metro Bilbao, garraio publikoko zerbitzu-enpresa denez, behartuta dago baldintza orokor hauetan aurreikusten den guztia betetzera eta bere langileei betearaztera.

Metro Bilbaoko langileak zuzen portatuko dira erabiltzaileekin beti eta prestasunez erantzungo dute laguntza edo informazioa eskatzen zaienean.

Metro Bilbaok bere gain hartuko du langileen ardura euren zereginetan dihardutenean.

VI. kapitulua- Metro Bilbaoren erantzukizuna

25. artikulua- Frogagiriak

14. artikuluan esandako kasuetan, zerbitzua eteten denean eta berriro normal funtzionatzen noiz hasiko den jakiterik ez dagoenean, edo bidaian zeharreko geldialdia ordu erditik gorakoa izango dela aurreikusten denean, Metro Bilbaoko langileek hori egiaztatzeko frogagiria luzatuko dute.

Era berean, zerbitzua gutxienez hamabost minutu atzeratzen denean, Metro Bilbaok horren berri egiaztatzeko frogagiria ere luzatuko du.

Frogagiri horiek anormaltasuna gertatu eta berehala luzatuko dira, baldin eta erabiltzaileen eskatzen badituzte.

26. artikulua- Zerbitzua etetea

Zerbitzua eteten denean edo bestelako anormaltasunik gertatzen denean, atalondoko sarrerak edo nasetarako pasabideak ixtea egongo da, behar den denboran.

Zerbitzua eteten bada edo linean gorabeherarik badago, zenbateko atzerapena aurreikusten den jakinaraziko da, ahal dela, megafoniatik eta balioztapen-lerroaren gaineko teledieraleetan.

Lineen zati bat edo gehiagotan aurreikusitako zerbitzuaren etenik egin behar izango balitz, jendearentzako oharrak jarriko liriteke sarrerako kontroleko puntuaren aurretik, eta geltokietako nasetan eta sarbideetan. Etenaldia ezustekoa balitz, lehenbailehen jarriko liriteke jendearentzako oharrak sarrerako kontroleko puntuetan (teledierazleetan).

27. artikulua- Erreklamazioak, kexak edo iradokizunak

Erabiltzaileek erreklamazio, kexa eta iradokizunak dagokien liburu edo orrietan idatziz jarri ahaliko dituzte. Liburu eta orriak eskura izango dituzte geltoki eta Bezeroen Arretako Bulego guztietan. Geltokian Metro Bilbaoko langilerik ez badago edo Bezeroen Arretarako Bulegoa itxita badago, erreklamazio, kexa eta iradokizunak baldintza orokor hauetako 17. artikuluan esandako epean jartzeko aukera izango dute.

Zergatik erreklamatu den, nork (izen-abizenak, NAN, NIE edo pasaporte zenbakia) erreklamatu den, jakinarazpenetarako helbidea eta sinadura idatziko dira, baita noiz eta non erreklamatu den ere.

Erreklamazioa hobeto bideratzeko interesgarri deritzen beste datu batzuk ere jaso litezke.

Erabiltzaileak erreklamazio, kexa edo iradokizunaren kopia eroango du.



28. artikulua.- Ezbeharrak

Ezbeharrak izanez gero, Metro Bilbaok bere gain hartuko du erabiltzaileek eurek zein euren gauza edo animaliek jasaten dituzten kalte eta galeren gainean legez dagokion erantzukizuna.

Metro Bilbaoren erantzukizunean oinarritutako kalte eta galeretako ekintzak indarreko araudiaren arabera preskribatuko dira.

VII. kapitulua- Zehapen-erregimena

29. artikulua- Ara-urratzeak

Aplikagarria den indarreko legedian tipifikatuta dauden arau-urratzeak zigortzea egongo da, dagokien zehapen-espeditentea tramitatu eta gero.

30. artikulua- Zehapen-prozedura

Salatutako urratzeetatik eratorzen diren zehapen-espeditenteak Eusko Legebiltzarreko otsailaren 20ko 2/1998 Legean, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoen zehapen-ahalmenari buruz, xedatuta dagoen bezala tramitatuko dira.

Metro Bilbaok beretu ditu kontratazio-baldintza orokor hauetan ezarritako arauak bete daitezen zuzenean eta bertatik bertara zaintzeko eta kontrolatzeko ardura. Bereziki gaituta dago ordena nahasten duten, garraioaren segurtasuna arriskuan jartzen duten zein txartelik gabe doazen erabiltzaileak instalazioetatik eta ibilgailuetatik kanporatzeko.

Kanporatutako pertsonak ez dute garraioaren prezioa, ez eta ordaindu duten prezioa ere itzul dakien eskubiderik izango.



1. eranskina

		Nortasun- agiria	Baterako erabilera	Nahi beste bidaia
Joanaldia	Bidaia bakarra egiteko txartela			
Joan-etorria	Bi bidaia egiteko txartela.		X	
Hilekoa	Ateratzen denetik 30 egunera nahi beste bidaia egiteko abonua.	X		X
Super 50	Ateratzen denetik 30 egunera bitartean 50 bidaia egiteko abonua.	X		
Gazteena	Urtekoa, 26 urtetik beherakoentzat. Bezeroen Arretako Bulegoetan erosi behar da. Nahi beste bidaia egin daiteke.	X		X
Egunekoa	Ateratzen den egunean erabiltzeko txartela, sare osoan nahi beste bidaia eginez.			X
Kolektiboak	Taldean ibiltzeko txartela (ikastetxe, elkarte, eta abarrentzat).		X	
Creditrans	Diru-txartela bidaia bakoitzeko kontsumitzen dena kenduz doana. Taldean ibiltzeko balio du, eta batek baino gehiagok erabiltzeko ere bai. Garraibidea aldatzea saritzen duen garraibide anitzeko txartela da. Bizkaiko Garraio Partzuergoarena da.		X	
Gizatrans	Txartel pertsonalizatua 65 urtetik gorakoentzat edo erabateko ezgaitasun osoa, ezintasun larria zein % 65 edo gehiagoko urritasuna egiaztatzen dutenentzat. Garraibide anitzeko txartela, bidaia bakoitzeko zenbatekoa kenduz doana. Bizkaiko Garraio Partzuergoarena da.	X		
Hirukotrans:	Garraibide anitzeko txartela, bidaia bakoitzeko kontsumitzen dena kenduz doana. Erosteke familia ugariaren agiria eroan behar da. Bizkaiko Garraio Partzuergoak luzatzen du.	X		
"Uria" Renferekin konbinatua	Renfe eta Metro Bilbaoren Bilboko udal mugarteko geltokietarako txartel konbinatua. 10 bidaia egiteko balio du, 30 egunera iraungitzen da.		X	
10 bidaiakoa EuskoTrenekin konbinatua	EuskoTren eta Metro Bilbaoren arteko txartel konbinatua, 10 bidaia egiteko. Ateratzen denetik 365 egunera iraungitzen da.		X	
Hilekoa EuskoTrenekin konbinatua	EuskoTren eta Metro Bilbaoren arteko hileko txartel konbinatua. Ateratzen denetik 30 egunera iraungitzen da. Nahi beste bidaia egiteko aukera ematen du.	X		X
Urtekoa EuskoTrenekin konbinatua	Urteko bono konbinatua EuskoTren eta Metro Bilbaon erabiltzeko. 26 urtetik beherakoentzat. EuskoTrenen Bezeroen Arretako Bulegoan erosi behar da. Nahi beste bidaia egiteko aukera ematen du.	X		X