

## **CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE**

### **Venta de billetes a bordo del autobús**

Se admite el pago del importe del billete mediante el abono en efectivo o el uso de la tarjeta de billete único BARIK. No se permite el pago del billete mediante tarjetas de débito o crédito.

En el caso de adquisición de un billete mediante pago en efectivo, y siguiendo la normativa vigente en esta materia, la persona usuaria podrá abonarlo con un billete máximo de 10 €, no siendo admitidos billetes de mayor cuantía por motivos de seguridad.

Con el fin de agilizar el funcionamiento del servicio rogamos abonen sus billetes con el importe exacto o, en su defecto, con moneda fraccionaria. Para evitar posibles errores, rogamos comprueben sus billetes y el cambio en el mismo momento de su entrega.

Es obligatorio conservar el billete hasta el final del trayecto, debiendo ser presentado a requerimientos del personal autorizado por UTE Autobus Barakaldo.

Es obligación de los viajeros viajar con título de transporte adecuado en función de las características del viaje y condiciones de utilización previstas en la correspondiente concesión o autorización, sin ningún uso indebido del título que se posea. La utilización de un título de viaje que lleve asociado su carné correspondiente obliga a la presentación al conductor del carné en el momento de proceder a validar el billete en la canceladora.

Trasbordo; es la utilización de dos servicios de Kbus para la realización de un único desplazamiento. El trasbordo será gratuito utilizando “Kreditrans”, “Hirukotrans”, “Gizatrans” o un billete ordinario, cuando se haga entre dos servicios de distinta línea y en un tiempo igual o inferior a 60 minutos.

Los menores de 4 años, estarán exentos del pago del billete, quedando amparado por el seguro del título de transporte de la persona responsable que viaje con él, y deberá de viajar sentado sobre ésta, ocupando ambos un único asiento.

### **Prestación del servicio**

Quienes dispongan de un título de transporte tienen derecho a ser transportados en vehículos adecuados que garanticen la prestación en condiciones de seguridad, higiene y comodidad y, en su caso, en las debidas condiciones de accesibilidad, así como obtener un servicio regular y puntual; y estar amparados por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.

UTE Autobus Barakaldo no se responsabilizará de cualquier menor de edad o persona dependiente que pueda viajar sin el debido acompañamiento o tutor legal, en quien recaerá dicha responsabilidad.

También tendrán derecho a recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que le sean solicitadas por los usuarios en asuntos relacionados con el servicio.

Los viajeros tienen derecho a elegir, en su caso, entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en las ordenanzas fiscales aprobadas por el Ayuntamiento.

Las expediciones se prestarán conforme a la propuesta anunciada y autorizada por la Administración competente. El derecho a ser transportado estará condicionado a la existencia de plazas en el servicio elegido.

Cualquier alteración en la ubicación de una parada será notificada al público en dicha parada o las paradas afectadas y en la página web del servicio ([www.kbus.es](http://www.kbus.es)) con antelación mínima de una semana.

Se recomienda la presentación en la parada de salida con antelación; además ante la coincidencia con otras líneas de autobuses en una misma parada, los usuarios deberán alzar la mano para indicar a la persona que está conduciendo el vehículo su intención manifiesta de utilizar nuestro servicio.

Durante la prestación del servicio, el pasaje deberá atender las indicaciones del personal de UTE Autobus Barakaldo en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias. Asimismo, deberán atender la señalización interior y exterior de los autobuses, cumpliendo las normas o prohibiciones que en las mismas se describan, incluyendo el Reglamento de la persona usuaria.

Durante el viaje, queda terminantemente prohibido cualquier comportamiento que suponga una molestia para quienes viajan, efectuar pintadas en el mobiliario del vehículo o sustraer cualquier elemento de seguridad instalado en su interior. Así como de comer, fumar, consumir drogas tóxicas o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos, y utilizar aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto para los demás usuarios.

Igualmente se prohíbe distribuir folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad; así como manipular o forzar los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de los vehículos, ni los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.

Los viajeros deberán abstenerse de distraer la atención del conductor o entorpecer su labor sin causa justificada. Mientras el vehículo se encuentra en marcha, tratarán de no hablar con el conductor. Tampoco realizarán actos que impliquen peligro para la integridad física de los demás usuarios o puedan considerarse molesto u ofensivo para estos o para el personal de la empresa.

Queda prohibido fumar en los vehículos o realizar alguna acción que pueda implicar un deterioro o causar suciedad en los mismos, o en las paradas. Así como arrojar desde el interior objetos que puedan deteriorar o causar suciedad en la vía pública, o causar lesiones a otras personas.

El acceso al autobús deberá realizarse por la puerta destinada a tal efecto, excepción hecha de las personas con movilidad reducida que pondrán acceder o descender por la puerta más próxima y adecuada a sus necesidades.

Está terminantemente prohibido abandonar o acceder al vehículo fuera de sus paradas, o mientras el mismo está en movimiento, salvo que exista causa justificada.

En caso de suspensión del servicio por avería del autobús, las personas que viajan en el mismo podrán utilizar otro autobús habilitado por la empresa con el mismo título de transporte y siguiendo siempre las instrucciones del personal de UTE Autobus Barakaldo. En caso contrario, podrán obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio.

UTE Autobus Barakaldo adquiere el compromiso de facilitar en el menor tiempo posible un vehículo de sustitución al averiado para completar el viaje y llevar a todo el pasaje a su destino con la menor demora.

Los servicios podrán sufrir retrasos, cancelaciones o variaciones de recorrido en caso de colapso de tráfico, condiciones meteorológicas adversas o causa de fuerza mayor ajenas a nuestra organización.

El personal de UTE Autobus Barakaldo dispondrá de las siguientes facultades: podrán obligar a descender de los vehículos a los viajeros que desobedezcan sus preceptos y, en general, a los que por falta de su compostura, gestos o actitudes, ofendan el decoro de los demás viajeros y personal de la empresa, alteren el orden o personas en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas; podrán impedir la entrada u obligar a descender de los vehículos a los viajeros cuando haya hecho la advertencia de que la totalidad de las plazas se hayan ocupadas.

Se aplicará en su integridad las determinaciones contenidas en el Capítulo XII de la Ley 4/2004, de 18 de marzo, de Transporte de Viajeros por Carretera.

Nuestro personal trabaja para hacerle el viaje agradable. Si durante el trayecto observa alguna anomalía, espere a la próxima para y, por favor, indíquesela a la persona que está conduciendo el vehículo para que, si puede, la subsane de inmediato o adoptemos las medidas oportunas para su rápida resolución. Por otro lado, comunique inmediata y preceptivamente al personal de conducción de los daños personales o materiales que se les hayan causado durante el viaje.

## **Personas de movilidad reducida**

Se considerarán personas con movilidad reducida los siguientes colectivos: discapacitados físicos, personas de tercera edad, mujeres embarazadas o personas con enfermedades que les dificulten la movilidad, y en general las personas que, por sus circunstancias personales no pueden viajar de pie sin evidente riesgo de accidente.

En los autobuses hay reservados dos espacios para quienes se desplacen en silla de ruedas y cuatro asientos para personas de movilidad reducida. Los asientos reservados para personas con movilidad reducida podrán ser ocupados por el resto de personas usuarias mientras se encuentren libres y no sean requeridos por las primeras. Pero en caso de ocupación indebida, el personal de conducción requerirá la utilización de estos asientos para las personas para las cuales están reservados.

Las personas de movilidad reducida que se desplacen en silla de ruedas accederán por la puerta de apertura de la rampa o elevador y se situarán en el espacio destinado a tal efecto, para acomodarse en el interior del vehículo; cabe destacar que todas las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso si así le solicitan.

El número máximo de sillas de personas de movilidad reducida que podrán acceder a un mismo autobús es de dos, siempre que el espacio reservado no haya sido ocupado previamente por otras sillas. En caso de coincidencia en la parada, las personas que se desplacen en silla de ruedas tendrán preferencia de acceso y uso del espacio reservado sobre los coches o sillas de bebés.

Por ello, en caso de saturación de plazas reservadas en la plataforma central, tendrán preferencia por este orden: 1º sillas de ruedas que vengan dentro del autobús desde la parada anterior; 2º sillas de ruedas que se encuentren esperando por orden de llegada;

3º carritos de bebé que se encuentren dentro del autobús; 4º carritos de bebé que se encuentren esperando en la parada por orden de llegada.

Las personas invidentes podrán viajar acompañadas de perro lazarillo, siempre bajo su responsabilidad.

### **Coches y sillas de niños**

Los coches y sillas de bebés abiertas, ocupadas por un menor, serán admitidos en todos los autobuses si sus características y la situación lo posibilitan. Las dimensiones de los carritos no superarán los 740 x 1.240 mm.

La persona responsable del coche o silla accionará el freno de la misma, en la plataforma central del vehículo, situándola en posición contraria respecto del sentido de la marcha del vehículo.

No se abonará ningún recargo por esta prestación. En todo caso, no se permitirá el acceso al acceso de coches o sillas no plegados que no transporten niños.

Los usuarios con sillas de niños accederán al autobús, siempre que sea posible, por la puerta delantera. De no ser así, debido a la estructura del autobús, lo harán por la segunda puerta, previo aviso al conductor. Por norma general, no se accionará la rampa existente para estos coches y sillas.

El número máximo de coches o sillas de bebés a transportar en el mismo vehículo es de dos, siempre que en el autobús no viaje ninguna persona que se desplace en silla de ruedas. Siempre se mantendrá la preferencia dictada en el punto "Personas de movilidad reducida". Luego, las personas en sillas de ruedas tendrán preferencia para ocupar el espacio reservado, por lo que si estuviera ocupado por un carrito de bebé, el responsable del último coche o silla de niños que haya accedido al autobús deberá plegarlo para ceder el espacio a la silla de ruedas.

### **Transportes de equipajes y bultos**

Se autoriza portar objetos o bultos de mano, que serán sujetados de manera eficaz; y que por su tamaño, volumen, contenido u olor en ningún caso supondrán molestias o peligro para otros viajeros. Como norma general, se admitirán los bultos que no tengan medidas superiores a 100x60x25 cm. Por lo tanto, no está permitido el transporte de bicicletas (ya sean plegables o no), tablas de surf, etc.

Está terminantemente prohibido llevar consigo materias susceptibles de explosión o inflamación, tales como: gasolina, ACPM, pintura, aceites...

### **Transporte de animales**

Se permite el transporte de animales de compañía que no superen los 8 kilogramos siempre que vayan en sus correspondientes transportines; quedando prohibidos los que superen dicho peso, y los animales exóticos o peligrosos en cualquier caso. Dichos transportines deberán estar destinados para ese uso, y deberán ser portados por la persona propietaria del animal.

La responsabilidad ante posibles daños que los animales de compañía pudieran sufrir durante el viaje recae exclusivamente en las personas propietarias del mismo, quedando UTE Autobus Barakaldo exenta de dicha responsabilidad.

Las personas invidentes acompañadas de perro lazarillo podrán viajar en el mismo habitáculo que el resto de las personas, siempre bajo su responsabilidad, así como los perros agentes de la autoridad, estando estos de servicio.

### **Información a Clientes. Sugerencias y reclamaciones**

Ponemos a disposición de quienes viajan el teléfono de atención a clientes – 946 56 11 24 – que le atenderá de lunes a viernes laborables de 10:00 a 12:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas. En este teléfono podrá solicitar información, aclarar dudas, plantearnos sus sugerencias o reclamaciones e informarnos de los objetos que ha perdido en nuestros autobuses.

En la página web [www.kbus.es](http://www.kbus.es) podrá consultar nuestras líneas y expediciones, pudiendo formular, vía correo electrónico, perdidas de objetos, sugerencias y reclamaciones que nos ayudaran a mejorar la prestación del servicio, consiguiendo la calidad que la ciudadanía requiere y merece.

Durante el trayecto, los usuarios también podrán solicitar las hojas de reclamación mediante su petición al personal de conducción, el cual deberá facilitarlo en la primera parada a partir de la petición; en cualquier caso, la persona que está conduciendo el vehículo deberá seguir con la marcha del autobús. Dichas hojas de reclamación se deberán presentar en la oficina de atención al cliente, sita en Arana kalea 2 en Barakaldo

### **Objetos perdidos.**

Si ha extraviado alguna pertenencia en nuestros autobuses, cuando efectúe su llamada al teléfono de atención a clientes 946 56 11 24 díganos la fecha, hora y línea en la que se ha producido, describiéndonos cómo es el objeto que extravió, aportándonos su identidad y un teléfono de contacto. Desde ese mismo momento actuaremos para intentar localizar su pertenencia y en caso de recuperarla nos pondremos en contacto con la persona propietaria para proceder a su devolución.

UTE Autobus Barakaldo no se responsabiliza de la falta de diversos objetos que los y las propietarias digan contener en sus bolsas, maletas y/o mochilas cuando extraviaron su pertenencia. El objeto recuperado se entregará a la persona que acredite su propiedad en el estado que fue encontrado.

UTE Autobus Barakaldo no se responsabiliza de aquellos objetos o pertenencias que no pudo localizar.

Si lo desea, también puede tramitar su pérdida mediante el correo electrónico al que tiene acceso desde la página web [www.kbus.es](http://www.kbus.es) apartado [busbarakaldo@kbus.es](mailto:busbarakaldo@kbus.es), incluyendo los datos solicitados con anterioridad.

En el caso de que el objeto recuperado sea perecedero o tenga fecha de caducidad, por motivos de salubridad se procederá a tirarlos a la basura inmediatamente.

El resto de objetos, transcurrido un mes desde la fecha de su recuperación, serán gestionados o donados a organizaciones humanitarias según corresponda.

### **Compromiso de tratamiento de las sugerencias y reclamaciones.**

Las quejas y reclamaciones nos ayudan a mejorar nuestros servicios. Es por ello que UTE Autobus Barakaldo adquiere el compromiso de contestar a todas las sugerencias y reclamaciones, cuando en las mismas consten: la identidad de la persona reclamante, teléfono, correo electrónico o dirección postal. El plazo de contestación no excederá de cinco días desde el día de su presentación.

Muchas gracias por elegirnos para viajar y confiarnos su desplazamiento.