

BIDAIATZEKO BALDINTZA OROKORRAK

Txartelen salmenta autobusean

Bidaia txartelaren zenbatekoa eskudiruz edo BARIK txartela erabiliz ordaintzea onartzen da. Bestalde, ez da onartzen bidaia txartelak zordunketa txartelez edo kreditu txartelez ordaintzea.

Bidaia txartela eskudiruz ordaindu nahi izanez gero, gai horri buruz indarrean dagoen araudiari jarraituz, gehienez ere 10 euroko billetea erabiliz egingo du ordainketa erabiltzaileak; segurtasun arrazoiak direla eta, ez dira onartuko zenbateko handiagoko billeteak.

Zerbitzuaren funtzionamendua arintze aldera, mesedez, txartelak ordaintzeko, zenbateko zehatza eman, edo, bestela, zatikizko moneta. Hutsegiterik egon ez dadin, mesedez, entregatzeko unean bertan, egiaztatu ondo eman zaizkizuela bai txartela bai kanbioak.

Bidaia txartela ibilbide amaierara arte gorde behar da, derrigorrez, eta erakutsi egin behar da UTE Autobus Barakaldok baimendutako langileek eskatuz gero.

Bidaiariak garraio titulu egokiarekin bidaiatu behar dute, halaberrez. Titulu hori bidaiaren ezaugarrien eta dagokion baimenean jasotzen diren erabilera baldintzen arabera izango da, eta norberak daukan titulua ez da, inondik inora ere, desegoki erabiliko. Bidaia titulu batek txartel edo agiri bat elkaturik eramanez gero, gidariari txartel edo agiri hori erakutsi beharko zaio bidaia txartela balidatzeko makinan sartzerakoan.

Garraio aldaketa: desplazamendu bakarra egiteko, Kbusen bi zerbitzu erabiltzean datza. Garraio aldaketa dohainik izango da "Kreditrans", "Hirukotrans", "Gizatrans" edo txartel arrunta erabiliz gero, baldin eta linea desberdineko bi zerbitzuren artean eta 60 minututan edo denbora gutxiagoan egiten bada.

Lau urtetik beherakoek ez dute txartela ordaindu beharrik izango. Haur horiek, beraz, beraiekin doazen arduradunen garraio tituluaren aseguruak babestuko ditu. Haurrok arduradunaren altzoan jesarrita joan beharko dira, biek jarleku bakarria okupatzen dutela.

Zerbitzua ematea

Garraio titulua daukaten pertsonen eskubidea izango dute ibilgailu egokietan garraiatuak izateko, hau da, ibilgailuek bermatu beharko dute prestazioa segurtasun, higiene, erosotasun eta, hala badagokio, behar bezalako irisgarritasun baldintzetan emango dela, eta zerbitzua erregularra eta puntuala izango dela, era honetako garraioari dagozkion nahitaezko aseguruaren babesarekin.

UTE Autobus Barakaldok ez du bere gain hartuko laguntzaile batekin edo legezko tutorearekin bidaiatzen duten adin txikikoen edo mendeko pertsonen erantzukizunik, izan ere, erantzukizuna laguntzailearena izango da.

Garraio tituludunek, gainera, eskubidea izango dute enpresako langileen eskutik tratatu zuzena jasotzeko, izan ere, langileek erantzun egin beharko diete erabiltzaileek zerbitzuarekin lotutako gaien inguruan eskatutako laguntzari eta informazio eskariei.

Bidaiariak eskubidea izango dute, hala badagokio, Udalak onartutako ordenantza fisikaletan prezioen eta baldintzen arabera jasotzen diren garraio titulu desberdinen artean aukeratzeko.

Garraio zerbitzuak, berez, administrazio eskudunak iragarri eta baimendutako proposamenaren arabera emango dira. Garraiatua izateko eskubidea, aukeratutako zerbitzuan jarleku libreak egoteak edo ez egoteak baldintzatuko du.

Geltoki baten kokalekua aldatuz gero, geltoki horretan edo eragindako geltokietan eta zerbitzuaren webgunean (www.kbus.es) gutxienez astebete lehenago jakinaraziko zaio jendeari.

Irteera geltokian aurretiaz agertzea gomendatzen da; gainera, geltoki berean beste autobus linea batzuk ere elkartzuz gero, erabiltzaileek eskua jaso beharko dute ibilgailua gidatzen dabilen pertsonari gure zerbitzua erabiltzeko asmo agerikoa adierazteko.

Zerbitzua ematean, bidaiariak UTE Autobus Barakaldoko langileen argibideei jarraitu beharko diete zerbitzuarekin eta zerbitzuaren intzidentziekin lotutako gaietan. Era berean, bidaiariak autobus barruko eta kanpoko seinaleak kontuan hartu beharko dituzte, bertan adierazten diren arauak nahiz debekuak –erabiltzailearen araudia barne– betetzeko.

Bidaian zehar, erabat debekatuta daude bidaiariak gogaitarazten dituzten portaerak, ibilgailuaren altzarietan pintadak egitea eta autobus barruan instalatutako edozein segurtasun elementu lapurtzea. Debekatuta dago, halaber, ibilgailu barruan jatea, erretzea, droga toxikoak eta edari alkoholduak kontsumitzea, baita soinua erreproduzitzeko aparatuak gainerako erabiltzaileentzat gogaikarri izan daitekeen bolumenean entzutea ere.

Era berean, debekatuta dago esku-orriak eta edozein motatako propaganda nahiz publizitatea banatzea; gainera, ezin izango dira ez manipulatu ez behartu ibilgailuetako atak zabaldu eta ixteko mekanismoak, ezta larrialdi kasuetarako ibilgailuan jarrita dauden segurtasun edo sorospen mekanismoak ere.

Bidaiariak ez diote gidariari arreta galaraziko, ezta gidariaren lana arrazoi justifikaturik gabe oztopatuko. Ibilgailua martxan dagoen bitartean, gidariarekin berba ez egiten saiatuko dira. Gainera, ez dute egingo gainerako erabiltzaileen osotasun fisikoa arriskuan jar dezakeen ezer, ezta erabiltzaileentzat edo enpresako langileentzat gogaikarri edo iraingarritzat jo daitekeen ezer ere.

Debekatuta dago ibilgailuetan erretzea, bai eta ibilgailuak eta geltokiak hondatu edo zikindu dezakeen ezer egitea ere. Halaber, debekatuta dago ibilgailu barrutik gauzak jaurti eta bide publikoa hondatu eta zikintzea, edo beste pertsona batzuei lesioak eragitea.

Autobusera sartzeko, horretarako dagoen atea erabili beharko da; dena den, mugikortasun urriko pertsonak gertuen daukaten eta beraientzat egokiena den atea erabili ahalko dute bai sartzeko bai jaisteko.

Gutziz debekatuta dago geltokietatik aparte ibilgailua utzi edo bertan sartzea, eta gauza bera ibilgailua mugitzen ari dela ere, tartean arrazoi justifikatu bat ez badago behintzat.

Autobusa matxuratu dela-eta zerbitzua eteten bada, enpresak jarritako beste autobus bat erabili ahalko dute bidaiariak, garraio titulu berberarekin eta betiere UTE Autobus Barakaldoko langileen argibideei jarraituz. Bestela, zerbitzua eteten bada, bidaiariak bidaiaren zenbatekoa bueltan jaso ahal izango dute.

UTE Autobus Barakaldok konpromisoa hartzen du matxuratutako ibilgailuaren ordezkoa lehenbailehen jartzeko, bidaia jarraitu eta bidaiari guztiak ahalik eta atzerapen txikienarekin eramateko.

Trafikoa kolapsatu egiten bada, meteorologia baldintzak txarrak badira edo tartean gure enpresarekin zerikusirik ez duten ezinbesteko arrazoiak badaude, zerbitzuak atzeratu, bertan behera utzi edo ibilbidez aldatu ahalko dira.

UTE Autobus Barakaldoko langileek honako ahalmen hauek edukiko dituzte: aginduak betetzen ez dituzten bidaiariak ibilgailuetatik jaitzarazi ahal izango dituzte, eta, oro har, autobusetik jaitzarazi ahalko dituzte neurrigabe jokatzeko duten bidaiariak, keinuen eta jokabideen bidez gainerako bidaiari eta enpresako langileenganako begirunea mintzen dutenak, ordena nahasten dutenak eta mozkortuta edo drogen efektuen menpe daudenak; gainera, bidaiariei sartzeari galarazi ahalko diete, edo ibilgailuetatik jaisteko agindu, jarleku guztiak beteta daudela adierazi ondoren.

Errepideko Bidaiari Garraioaren martxoaren 18ko 4/2004 Legearen XII. kapituluaren jasotzen diren zehaztapenak beren osotasunean aplikatuko dira.

Gure langileek zure bidaia atsegin egiteko lanean dihardute. Bidean zehar anomaliaren bat dagoela ikusten baduzu, itxaron hurrengo geltokira iritsi arte eta, mesedez, jakinarazi ibilgailua gidatzen dabilenari, gidariak, ahal badau behintzat, anomalia hori berehala konpon dezan, edo lehenbailehen konpontzeko behar diren neurri egokiak har ditzagun. Bestalde, jakinarazi gidatzen dabilen langileari, lehenbailehen eta huts egin barik, bidaian izan dituzun kalte pertsonal edo materialak.

Mugikortasun urriko pertsonak

Honako kolektibo hauek mugikortasun urriko pertsonatzat jotzen dira: desgaitu fisikoak, hirugarren adinekoak, haurdun dauden emakumeak, mugitzea eragozten dieten gaixotasunak dauzkaten pertsonak, eta, oro har, beren egoera pertsonala dela-eta istripua izateko arrisku nabarmenik izan gabe zutik bidaiatu ezin duten pertsonak.

Autobusean bi espazio gordetzen dira gurgil aulkian dabiltzan pertsonentzat, eta lau jarleku mugikortasun urriko pertsonentzat. Mugikortasun urriko pertsonentzat gordetako jarlekuak gainerako erabiltzaileek hartu ahalko dituzte lekuok hutsik baldin badaude eta mugikortasun urrikoek eskatzen ez badituzte. Baina jarleku horiek bidegabe hartzen badira, gidariak adieraziko du jarlekuon erabilera mugikortasun urrikoek bakarrik dagokiela.

Gurgil aulkian dabiltzan mugikortasun urriko pertsonak arrapala edo jasogailua dagoen atetik sartuko dira, eta beraientzat dagoen espazioan jarriko dira ibilgailu barruan egoteko. Aipatzekoa da mugikortasun urriko pertsona guztiek sarrerako atetik jaitsi ahalko direla hala egiteko eskatzen badute.

Mugikortasun urriko pertsonen bi aulki sartu ahalko dira autobus berean, baldin eta gordetako espazioan lehenagotik beste aulki batzuk ez badaude. Geltokian elkartzen badira, gurgil aulkian dabiltzan pertsonak sartzeko eta gordetako espazioa erabiltzeko lehentasuna izango dute ume kotxeen eta ume aukien aurretik.

Hori dela eta, erdiko plataforman gordetako lekuak saturatuta badaude, lehentasunak honako ordena honetan ezarriko dira: 1- aurreko geltokitik autobus barruan datozen gurgil aulkiak; 2- itxaroten dauden gurgil aulkiak, geltokira iritsitako ordenari jarraituz; 3- autobus barruan dauden ume kotxeak; 4- geltokian itxaroten dauden ume kotxeak, geltokira iritsitako ordenari jarraituz.

Itsuekitsu txakurrarekin bidaiatu ahalko dute, txakurra itsuaren erantzukizunpean betiere.

Ume kotxe eta ume aulkiak

Barruan adingabe bat daramaten ume kotxe eta aulki irekiak autobus guztietan onartuko dira baldin eta beren ezaugarriek eta egoerak horretarako aukera ematen badute. Kotxeen tamainak ez du 740 x 1.240 mm-ko neurria gaindituko.

Kotxearen edo aulkiaren arduradunak balaztari eragingo dio ibilgailuaren erdiko plataforman, eta ibilgailuaren martxaren kontrako noranzkoan kokatuko du kotxea edo aulkia.

Prestazio honen truke ez da inolako errekarrik ordainduko. Dena den, ez da haurrik garraiatzen ez duen tolestu gabeko kotxerik edo aulkirik sartzea onartuko.

Ume aulkiak daramatzaten erabiltzaileak, ahal dela, aurreko atetik sartuko dira. Autobusaren egitura dela-eta hori ezinezkoa bada, bigarren atetik sartuko dira, gidariari jakinarazi ondoren. Arau orokorra da halako kotxe eta aulkientzat dagoen arrapalari ez eragitea.

Ibilgailu berean bi ume kotxe edo aulki garraiatuko dira gehienez ere, baldin eta autobusean gupil aulkian dabilen pertsonarik ez badoa. "Mugikortasun urriko pertsonak" puntuan adierazitako lehentasunari beti eutsiko zaio. Honenbestez, gupil aulkian dabilzan pertsonak lehentasuna izango dute gordetako espazioa hartzeko; hori hala, espazio horretan ume kotxe bat balego, autobusean sartu den azken ume kotxearen arduradunak tolestu egin beharko luke kotxe hori gupil aulkiari lekua lagatzeko.

Ekipajeak eta fardelak garraiatzea

Baimenduta dago eskuko objektu edo fardelak eramatea. Objektu eta fardel horiek ondo helduta joango dira eta beren tamaina, bolumena, edukia edo usaina dela-eta ez dira batere gogaikarriak edo arriskutsuak izango beste bidaiarientzat. Arau orokor gisa, 100x60x25 cm-tik beherako fardelak onartuko dira. Beraz, ez da onartuko bizikletak (tolesgarriak nahiz ez-tolesgarriak), surfeko oholak, etab. garraiatzea.

Guztiz debekatuta dago lehertu egin daitezkeen edo sukoiak izan daitezkeen gaiak aldean eramatea, hala nola: gasolina, motorrentzako olio erregaia, pintura, olioak...

Animalien garraioa

Baimenduta dago etxeko animaliak eramatea 8 kiloko pisua gainditzen ez badute eta dagozkien garraio kutxetan badoaz; debekatuta daude, beraz, adierazitako pisua gainditzen dutenak, bai eta animalia exotiko eta arriskutsu oro ere. Garraio kutxak horretarako propio erabiliko dira, eta animalia jabeak eraman beharko ditu.

Bidaian zehar etxeko animaliek jasan litzaketan kalteen erantzukizuna jabearena baino ez da izango; hala, UTE Autobus Barakaldo erantzukizun horretatik salbuetsita geldituko da.

Itsu txakurra daramaten pertsona itsuek, gainerako pertsonak erabiltzen duten leku berean bidaiatuko dute, eta txakurra beraien erantzukizunpean egongo da betiere; gauza bera gertatuko da agintearen agenteen txakurrekin, agenteak lanean ari direnean.

Bezeroentzako informazioa. Iradokizunak eta erreklamazioak

Bidaiarien esku jartzen dugu bezeroei laguntzeko urrutizkina -946 56 11 24-, astelehenetik ostiralerainoko lanegunetan 10:00etatik 12:00etara eta 17:00etatik 19:00etara lagunduko dizuna. Urrutizkin zenbaki horretara deituta, informazioa eskatu ahalko duzu, zalantzak argitu, iradokizunak edo erreklamazioak planteatu, eta gure autobusetan galdu dituzun gauzen gaineko informazioa eman.

www.kbus.es webgunean, gure lineak eta garraio zerbitzuak kontsultatu ahal izango dituzu; gainera, posta elektronikoko bidez, galdutako gauzen berri eman ahalko diguzu, eta iradokizunak eta erreklamazioak egin. Hori guztia baliagarria izango da zerbitzua hobetzeko eta herritarrek behar eta merezi duten kalitatea lortzeko.

Bidaian zehar, bidaiariak erreklamazio orriak eskatu ahalko dizkiete gidatzen dabilzan langileei. Langileek, orduan, eskaera jaso eta hurrengo geltokian eman beharko dizkiote orriak eskatzaileari. Edozelan ere, ibilgailua gidatzen ari den pertsonak autobusaren martxarekin jarraitu beharko du. Erreklamazio orriak bezeroarentzako arreta bulegoan aurkeztu beharko dira. Bulegoaren helbidea: Arana kalea, 2, Barakaldo.

Galdutako gauzak

Gure autobusetan zure gauzaren bat galdu baduzu, bezeroari laguntzeko urrutizkinera deitzen duzunean (946 56 11 24) esaiguzu noiz, zer ordutan eta zer lineatan galdu duzun, eta deskribatu nolakoa den galdutako gauza hori, zure izena eta harremanetarako urrutizkin zenbakia ematearekin batera. Une horretan bertan hasiko gara lanean dena delako gauza topatzen ahalegintzeko, eta berreskuratzen badugu, jabearekin harremanetan jarriko gara galdutakoa itzultzeko.

UTE Autobus Barakaldok ez du bere gain hartzen jabeek zer edo zer galdutakoan esandakoaren arabera beren poltsa, maleta edota motxiletan omen zeramatzaten askotariko gauzak falta izanaren erantzukizuna. Berreskuratutako gauza, aurkitu zen egoeran entregatuko zaio gauza horren jabetza frogatzen duen pertsonari.

UTE Autobus Barakaldok ez du bere gain hartzen aurkitu ezin izan diren gauzen erantzukizuna.

Nahi baduzu, www.kbus.es webgunean eskuragarri duzun busbarakaldo@kbus.es atalean dagoen helbide elektronikokoaren bidez tramitatu dezakezu zure galera, aurrez eskatu zaizkizun datuak emanda.

Bereskuratutako gauza galkorra bada edo iraungitze data badauka, osasun arrazoiak direla-eta berehalaxe botako da zaborretara.

Gainerako gauzak, berreskuratu zirenetik hilabete igarota, erakunde humanitarioei bideratu edo emango zaizkie, kasuaren arabera.

Iradokizunak eta erreklamazioak tratatzeko konpromisoa

Kexek eta erreklamazioek gure zerbitzuak hobetzen laguntzen digute. Hori dela eta, UTE Autobus Barakaldok konpromisoa hartzen du iradokizun eta erreklamazio guztiei erantzuteko, erreklamazioek zera jasotzen dutenean: erreklamatzeko pertsonaren identitatea, urrutizkina, helbide elektronikoa edo posta helbidea. Erantzuteko epea ez da bost egunetik gora luzatuko, erreklamazioa aurkeztu zen egunetik zenbatzen hasita.

Eskerrik asko bidaiatzeko gu aukeratzeagatik eta zure desplazamendua gure esku uzteagatik.