

Así funciona el metro



94 685 50 00
metrobilbao.eus



metro
bilbao

Así funciona el metro

Título de transporte

- Valide su título de entrada y salida y consérvelo hasta abandonar las instalaciones.
- El viaje deberá realizarse dentro de las dos horas siguientes a la validación de entrada.
- El **uso fraudulento** o el incumplimiento de las condiciones generales de contratación implicará la **retirada y bloqueo** de la tarjeta barik y todo su contenido, así como la prohibición temporal de acceso a Metro Bilbao con título personalizado.
- Las personas sin título válido deberán abonar 50,00 €. El no pago implicará infracción administrativa.
- Con servicio suspendido podrá obtener billete de cortesía, según título utilizado.

Espacios reservados y prioridades

- Respete los espacios reservados y señalizados para las personas con movilidad reducida.
- Las personas en **silla de ruedas** tendrán **prioridad absoluta** en la utilización de todos los ascensores. El resto de colectivos con prioridad accederán según orden de llegada, después de las sillas de ruedas. Y en último lugar, el resto de personas.

Acompañante de personas ciegas o en silla de ruedas

- Quien acompañe a una persona ciega o en silla de ruedas podrá viajar de forma **gratuita** y estará cubierta por S.O.V. y S.R.C.

Inspección y control

- El personal de Metro Bilbao podrá solicitar en todo momento su título de transporte.

Bicicletas, tablas de surf y equipaje

- Si viaja con bicicleta o tabla de surf deberá situarse en las **plataformas centrales** entre coches.
- Se recomienda el uso de ascensores si viaja con maletas. En caso de utilizar escaleras mecánicas, en sentido de subida colocará la maleta delante de usted y en sentido de bajada detrás.

Menores

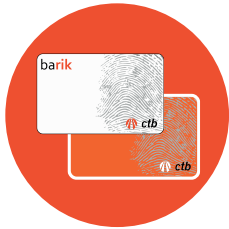
- Las personas **menores de 6 años** pueden viajar **gratuitamente sin ocupar plaza** y junto con una persona adulta portadora de título de transporte válido; estarán cubiertas por el S.O.V. y S.R.C. y deberán acceder de forma simultánea tanto a la entrada como a la salida con la persona adulta que les acompañe. Deberán poder acreditar su edad con documento oficial.
- Menores de 12 años deberán tener autorización escrita de su padre, madre o persona tutora que les permita, bajo su responsabilidad, viajar sin la compañía de una persona mayor de edad.

Perros y gatos

- Podrá acceder a las instalaciones de Metro Bilbao con un perro o gato, cuyo peso sea **inferior a 8 kg** y no resulte peligroso ni molesto.
- El gato deberá ir siempre dentro de un transportín cerrado.
- El perro deberá ir sujeto por una correa y **en brazos** de la persona o dentro de un transportín cerrado. En ningún momento podrá tener contacto con el suelo de las instalaciones o el tren, ni ocupará asiento.

Sugerencias, quejas y reclamaciones

- Formularios disponibles en todas las estaciones, Oficinas de Atención a Clientes y en metrobilbao.eus.



No se permite



Comer y/o beber dentro de cualquier instalación de metro, incluidos andenes y trenes.



Fumar en todas las instalaciones, salvo espacios completamente al aire libre.



Portar objetos que entrañen riesgo para la seguridad de la circulación o de las personas, como globos de helio u otros elementos combustibles o inflamables.



Cantar y/o tocar instrumentos musicales.



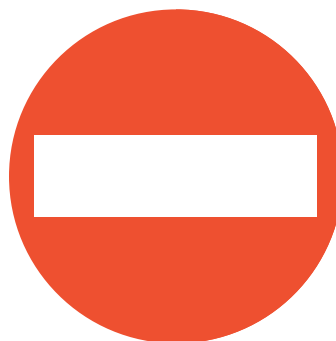
Circular sobre cualquier medio de locomoción.



Utilizar equipos de música, radio o cualquier dispositivo electrónico sin auriculares.



Acceder a la vía.



Alterar el orden y poner en peligro la seguridad.



Ir sin calzado y/o desnuda o desnudo total o parcialmente.



En las escaleras mecánicas y pasillos rodantes deben situarse a la derecha y no está permitido sentarse, correr, ni apoyar el pie en los laterales.



Asir cualquier elemento exterior del tren, estando este en marcha.



Portar armas, tanto de fuego como blancas.



Si desean realizar fotografías y/o grabar fuera del ámbito doméstico deberán solicitar permiso a la Jefatura de Marketing y Comunicación.



Cometer actos vandálicos ni causar molestias.



Ley de protección de datos

Los datos de identidad personal que sean requeridos por el personal dependiente de Metro Bilbao, en el ejercicio de sus funciones de control y vigilancia de los trenes e instalaciones ferroviarias, serán incorporados a los ficheros de Metro Bilbao S.A., con domicilio en C/ Navarra, 2 – 48001 Bilbao, como responsable del tratamiento. La finalidad de la recogida de dichos datos será la de tramitar posibles procedimientos sancionadores por infracciones de la normativa del transporte por ferrocarril. La información será conservada atendiendo a las obligaciones legales que sean de aplicación, no siendo objeto de decisiones completamente automatizadas. Los datos son tratados en base a la habilitación legal transmitida por la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Mas información en: www.metro-bilbao.eus/lopd.

Do's and Don'ts



Ticket or Travel Card

- Validate your ticket or travel card on entry or exit and keep the ticket until you leave the premises.



Reserved spaces and priorities

- Please respect the spaces reserved and signposted for people with reduced mobility.
- **Wheelchair users** will always have **absolute priority** when using the lifts.



Companions of blind or wheelchair-user passengers

- Anyone travelling with a blind or wheelchair-user passengers may travel **free of charge** and will be covered by compulsory travel insurance (S.O.V.) and third-party insurance (S.R.C.).



Inspection and Checks

- Metro Bilbao staff can ask to see your ticket or travel card at any time.



Bicycles, surf boards and luggage

- If you are travelling with a bike or surf board, you must stand on the **central platforms** between the carriages.
- You should use the lift when travelling with suitcases.

Children

- Children **under 6** may travel **free of charge without occupying a seat** and have to be accompanied by an adult with a valid ticket or travel card.



Dogs and cats

- You can access the Metro Bilbao facilities with a dog or cat, provided that it weighs **under 8 kg** and is not dangerous or a nuisance.
- Cats must always travel in a closed pet carrier and dogs must always be on a lead and carried **in the arms** of the passenger or in a closed pet carrier.



Suggestions, Complaints and Claims

- Forms are available at all the stations, Customer Service Offices and from metrobilbao.eus.



Full english version



Zelan erabili metroa

Garraio-txartela



- Balioztatu txartela sarreran eta irteeran, eta gorde metroaren instalazioetatik irten arte.
- Txartela balioztatzen denetik bi orduren barruan egin behar da bidaia.
- **Iruzzurrez erabiltzen bada** edo kontratazio-baldintza orokorrak urratzen badira barik euskarria eta eduki osoa **kendu eta blokeatuko da**, eta aldi baterako debekatuko da Metro Bilbaora txartel pertsonalizatu batekin sartzea.
- Txartel egokirik gabeko pertsonak 50,00 € ordainduko dute. Ez ordaintzea administrazio-urraketa izango da.
- Zerbitzua etenda dagoenean kortesiazko txartela eskuratu ahal izango da, erabili den txartelaren arabera.

Gordetako lekuak eta lehentasunak



- Errespetatu mugimendu urriko pertsonentzat gorde eta seinalatuta dauden lekuak.
- **Gurpildun aulkietan** doazen pertsonak **erabateko lehentasuna** dute metroko igogailu guztiak erabiltzeko. Lehentasuna duten gainerako kolektiboak heltzen diren ordenan sartuko dira, gurpildun aulkien ostean. Eta, azkenik, gainerako pertsonen txanda izango da.

Itsuen eta gurpildun aulkidunen laguntzaileak



- Itsu baten edo gurpildun aulkidun baten laguntzaileak **doan** egingo du bidaia, eta BDAk eta EZAK babestuta egongo da.

Ikuskaritza eta kontrola



- Metro Bilbaoko langileek garraio-txartela eska dezakete edozein unetan.

Bizikletak, surf-oholak eta ekipajea



- Bizikletak edo surf-oholak eroanez gero bagoien artean dauden **erdiko plataformetan** sartuko dira.
- Mailekin joanez gero igogailuak erabiltzea gomen-dutzen da. Eskailera mekanikoak erabiliz gero, gorakoan maleta aurrean eroango da, eta beherakoan atzean.

Adingabeak



- **6 urtetik beherakoak doan** joan daitezke, **eserlekurik bete gabe** eta txartel egokia daraman pertsona heldu batekin, BDAk eta EZAK babestuta, eta heldu horrekin batera sartu eta irten beharko dute. Adina dokumentu ofizial batekin erakutsi ahalizan beharko dute, eskatuz gero.
- 12 urtetik beherakoek guraso edo tutoreen baimen idatzia eroango dute, pertsona heldu batekin ez joatearen ardura beren gain hartuz.

Txakurrak eta katuak



- Txakurra edo katua sar daiteke Metro Bilbaoren instalazioetara, **8 kg baino gutxiago** pisatzen badu eta arriskutsua edo gogaikarria ez bada.
- Katua garraio-kutxa itxi batean eroango da beti.
- Txakurra uhalaz lotuta eta **besoetan** edo, bestela, garraio-kutxa batean itxita eroango da. Ez du instalazioen edo trenaren zorua inoiz ukituko, eta ez du eserlekurik beteko.

Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak



- Formularioak eskura daude geltoki guztietan, Bezeroen Arretako Bulegoetan eta metrobilbao.eus gunean.

Debekatuta dago



Jatea edota edatea metroaren edozein instalaziotan, nasa eta trenetan barne.



Erretzea edozein instalaziotan, erabat aire zabalean dauden espazioetan izan ezik.



Zirkulazioaren zein pertsonen segurtasunerako arriskutsuak diren gauzak erotea, hala nola, helio-puxikak edo bestelako elementu erregai edo sukoiak.



Abestea edota musika-tresnak jotzea.



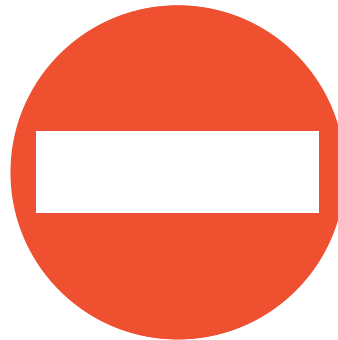
Edozein lokomozio-gailuren gainean ibiltzea.



Musika-ekipoak, irratia edo bestelako gailu elektronikoak entzungailu gabe erabiltzea.



Trenbidera jaistea.



Ordena nahastea eta segurtasuna arriskuan jartzea.



Oinutsik edota biluzik, erabat zein erdizka, joatea.



Eskailera mekanikoetan eta korridore ibiltarrietan eserita joatea, korrika ibiltzea, oina alboetan jartzea. Eskuinean joan behar da.



Trenaren kanpoko edozein elementuri heldzea, trena martxan dagoela.



Su-armak zein arma zuriak erotea.



Erabilpen pertsonalerako ez diren argazkiak atera edota irudiak grabatu nahi badira, baimena eskatu behar zaio Marketin eta Komunikazio Burutzari.



Ekintza bandalikoak egitea edo eragozpenak sortzea.



Datuak babesteko legea

Metro Bilbaoren esanetara ari diren langileek, trenak eta trenbide-instalazioak kontrolatzen eta zaintzen ari direla, eskatzen dituzten nortasun-datuak Metro Bilbao SArean fitxategietara sartuko dira (Nafarroa 2 -48001 Bilbo), tratamenduaren arduradun gisa. Datu horiek trenbide-garraioaren araudiaren urraketengatik izan litezkeen zehapen-prozedurak tramitzeko erabiliko dira. Informazioa aplikagarriak diren lege-beharren arabera gordeko da, eta ez zaio erabaki automatizaturik aplikatuko. Datuak Euskal Autonomia Erkideko Administrazio Publikoen zehatzeko ahalari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legeak emandako lege-gaitasunaren arabera tratatzen dira. Informazio gehiago: www.metrobilbao.eus/eu/dblo.

Zelan erabili metroa



94 685 50 00
metrobilbao.eus



metro
bilbao