

Metro Bilbaoren kontratazio-baldintza orokorrak



metro bilbao

metrobilbao.eus

Baldintza Orokor hauek Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailburuaren 2024ko otsailaren 1eko aginduaren bidez baimendu dira.



Aurkibidea

I. kapitulua.- Xedea eta aplikazio-esparrua	3
1. artikulua- Xedea	4
2. artikulua- Arau-esparrua	4
II. kapitulua- Instalazioak eta materiala	5
3. artikulua.- Egoera	6
4. artikulua.- Obrak	6
5. artikulua.- Larrialdietako argiketa	6
6. artikulua.- Segurtasun-zerrenda	6
7. artikulua.- Interfonoak	6
8. artikulua.- Ezbehar eta gorabeheren informazioa	6
9. artikulua.- Zerbitzu-ordutegiak	7
III. kapitulua- Garraio-txartelak	8
10. artikulua- Modalitateak	9
11. artikulua- Euskarri pertsonalizatuak	9
11.1 Barik pertsonalizatua	9
11.2 Metroaren txartel pertsonalizatuak	10
12. artikulua- Garraio-txartela nahitaezkoa	10
13. artikulua- Salmenta-puntuak	11
14. artikulua- Joanaldia doan	12
15. artikulua.- Gutxieneko pertzepzioa	13
16. artikulua.- Iraungitzea	14
IV. kapitulua- Erabiltzaileen eskubideak eta eginbeharrak	13
17. artikulua.- Eskubideak	14
18. artikulua- Txakurrak eta katuak	15
19. artikulua- Umeen kotxeak eta aulkiak sartzea	16
20. artikulua- Eskuko fardelak eta akzesorioak	16
21. artikulua- Erabiltzaileen eginbeharrak	17
21.1.- Erabiltzaileek ezin dute	17
21.2.- Erabiltzaileek egin behar dute	18
22. artikulua- Trenetara sartzea	19
23. artikulua.- Mugitzeko arazoak dituzten pertsonak	19
24. artikulua- Tarifa, ibilbide, sarbide eta abarrei buruzko informazioa	19
V. kapitulua- Metro Bilbaoko langileak	20
25. artikulua- Metro Bilbaoko langileak	21
VI. kapitulua- Metro Bilbaoren erantzukizuna	22
26. artikulua- Frogagiriak	23
27. artikulua- Erreklamazioak, kexak edo iradokizunak	23
28. artikulua.- Ezbeharrak	23
VII. kapitulua- Zehapen-erregimena	24
29. artikulua- Arau-urratzeak	25
30. artikulua- Zehapen-prozedura	25

I.kapitulua

Xedea eta
aplikazio-esparrua





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



Instalazioak eta materiala

3. artikulua.- Egoera

Trenetan eta jendea sar daitekeen instalazioetan –kanpoko sarbideak, atarteak, eskailerak, nasak eta bestelakoak- baldintza onetan erabiltzeko moduan mantendu beharko 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 ondo seinalatuko da nasa-ertza, eta segurtasun-zerrenda bat bereiziko da erabiltzaileak trena gelditu dagoenean soilik gainditzeko mezuarekin.

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 informazioaren berri emango die erabiltzaileei, ahalik eta denborarik laburrenean.



9. artikulua.- Zerbitzu-ordutegiak

Geltokietako garraio-zerbitzuen ordutegietan urtaro bakoitzerako xehetasun hauek emango dituzte:

1. Trenen maiztasuna.
2. Eguneko lehen eta azken trenen ordutegia.

Metro Bilbaok definitutako zerbitzuak eta ordutegiak beteko ditu, halabeharreko arrazoiengatik eta enpresaren borondatezkoak ez diren arrazoiengatik izan ezik.

Zerbitzua zer ordutan hasten eta amaitzen den sareko geltoki guztietako atarteetan erakutsiko da.

III. kapitulua

Garraio-txartelak





Garraio-txartelak

10. artikulua- Modalitateak

Barik euskarria arautzen duen ordenantzan jasotzen diren partzuergo-txartelak erabiltzen dira Metro Bilbaon bidaiak egiteko, baita Metro Bilbaoren txartelak ere, Eusko Jaurlaritzako Prezioen Batzordeak unean-unean onartuta dituenak.

Familia Ugarietarako buruzko indarreko legedian ezarritako deskontuak aplikatuko dira, eta erabiltzaileek kasuan kasuko titulu ofizialekin (Bizkaian Bizkaiko Foru Aldundiak luzatutako dokumentua eskatzen da eta Bizkaitik kanpo bakoitzean dagokion erakundeak luzatzen duena) egiaztatu behar dute onuradunak direna.

Metro Bilbaorako garraio-txartel egokiak pertsonalizatuak ala anonimoak izan daitezke, txartel motaren arabera.

Txartel anonimoak batek baino gehiagok aldi berean erabiltzeko balio dute, bidaia elkarrekin hasten badute eta balioztapenen artean 5 minutu baino gutxiago igarotzen badira.

Erabiltzaileek txartelak ondo zainduko dute eta sartzean eta irteteen balioztatuko dute.

Barik euskarria hondatzen bada, Bezeroen Arretako edozein Bulegotan aldatuko da, barik euskarriaren ordenantzan unean-unean zehazten den diru-kopuruaren truke.

Metro Bilbaoren txartelak direnean, erabiltzailearen erruz hondatu ez bada, edozein geltoki edo Bezeroen Arretako Bulegoan aldatuko da, doan. Bestela, Bezeroen Arretako Bulegoetan soilik aldatu ahaliko da, Metro Bilbaok unean-unean zehazten duen diru-kopuruaren truke.

11. artikulua- Euskarri pertsonalizatuak

11.1 Barik pertsonalizatua

Txartel pertsonalizatuak barik euskarri pertsonalizatu batean kargatuko dira, eta nahitaez erakutsi behar dira Metro Bilbaoko langileek zerbait egiaztatzeke eskatuz gero.

Barik euskarri pertsonalizatuak pertsonalak eta norberak soilik erabiltzeko dira, eta NA, NIE edo pasaportearekin batera erosi behar dira. 14 urtetik beherakoek ez daude NA aurkeztera behartuta.

Barik euskarriaren titularrak desegoki erabiltzen badu, edo baldintza orokor hauetan araututako eginbeharrak urratzen baditu, barik euskarriak zein loturiko garraio-txartelen bat titularrak ez den norbaitek erabiltzen badu, edo titularrak bestelako norbaiti pasatzen uzten bazaio, barik euskarriaren ordenantzan aurreikusten diren ondorioak jasango ditu. Era berean, txartel pertsonalizatuak



erabilera okerra egin duen pertsona horri Metro Bilbaora txartel pertsonalizatuekin sartzeko aldi baterako (hilabetez) debekua ezar lekioko, eta berriro eginez gero, urtebeterako eragotziko litzaioke; baliteke justifikatuta badago betiko debekatzea ere.

Barik pertsonalizatuaren galera/lapurreta gertatuko balitz, erabiltzaileak eskubidea izango du barik euskarria eta edukia berreman diezazkioten, ordenantzan zehazten den diru-kopuruaren truke.

11.2 Metroaren txartel pertsonalizatuak

Metro Bilbaoren txartel pertsonalizatuak barik euskarri pertsonalizatu batean kargatuko dira, eta nahitaez erakutsi behar dira Metro Bilbaoko langileek zerbait egiaztatzeko eskatuz gero.

Titularrak txartelak desegoki erabiltzen badu, baldintza orokor hauetan jasotako eginbeharrak urratzen baditu, txartel pertsonalizatuaren titularra ez den norbaitek erabiltzen badu, edo titularra ez den norbaiti igarotzen uzten bazaio, txartel pertsonalizatu hori Metro Bilbaon hilabetez erabiltzea debekatzea ekarriko du eta, berriro eginez gero, urtebeterako eragotziko litzaioke txartel pertsonalizatuarekin sartzea; baliteke justifikatuta egonez gero betiko kentzea ere.

Txartel pertsonalizatuaren galera/lapurreta gertatzen badira, ohartzean Metro Bilbaori jakinaraziko zaio. Erabiltzaileak jatorrizko txartela berreskuratzeko eskubidea izango du Metro Bilbaok unean-unean zehazten duen kopurua ordaindu eta gero.

12. artikulua- Garraio-txartela nahitaezkoa

Erabiltzaile guztiek garraio-txartel egokia eroan behar dute. Bidaia hasi baino lehen sarrerako kontrolatik igaro behar dute, eta irteeran ere balioztatuko dute.

Balioztapen-lerroa zeharkatu eta gero, bidaia osoan eta Metro Bilbaoren instalazioetatik irten arte, garraio-txartela gorde behar da, sarrerako eta irteerako balioztapenekin, Metro Bilbaoko langileek eskatuz gero erakusteko.

Garraio-txartelekin doazenek eskubidea izango dute balioztatu eta hurrengo bi orduen barruan bidaia egiteko, betiere instalazioak ixten ez badira. Denbora hori agortzen denean, erabiltzaile horiek garraio-txartel egokirik gabekotzat joko dira ondore guztietarako, ezohiko egoerak gertatzen ez badira, hala nola, atzerapen handiak edo zerbitzuaren etenak.

Jesarlekua okupatu gabe eta garraio-txartel egokia daraman pertsona heldu batekin doazen 6 urtetik beherako haurrak doan joango dira metroan garraio-txartelik gabe. Edozelan ere, adingabeak eta berarekin doan heldua aldi berean sartu eta irtengo dira, bai ala bai. Hala ere, BDAk eta EZAk babestuta joango dira. Doakotasun hori baliatzeko agintaritzak eskudunak luzatutako adinaren egiaztatzea eroan behar dute badaezpada.



6 eta 11 urte arteko adina duten bidaiariek, trenera garraio-txartelarekin baina beren segurtasunaren ardura hartzen duen pertsona heldurik gabe sartzan badira, gurasoen zein tutoreen idatzizko baimena beharko dute, beraien ardurapean, adineko inor gabe bidaiatzeko aukera izateko.

12 eta 17 urte arteko adina duten bidaiariek, trenera garraio-txartelarekin baina beren segurtasunaren ardura hartzen duen pertsona heldurik gabe sartzan badira, gurasoen zein tutoreen baimenaz doazen adingabetzat hartu eta haien erantzukizunpean ibiliko dira, ondore guztietarako.

Itsu baten edo gurgildun aulkian doan mugikortasun murrizteko norbaiten laguntzaileak bidaiaria doan egingo du. Pertsona horiek BDAk eta EZAk babestuta joango dira.

13. artikulua- Salmenta-puntuak

Metro Bilbaorako garraio-txartel egokiak bere saltokietan (txarteldegia automatikoak eta, txartel jakin batzuetarako, Bezeroen Arretako Bulegoak), Barik euskarriaren ordenantzan baimendutako salmenta-puntuetan daude salgai. Gainera BGPren webetik, sakelako telefonotik BGPren aplikazioaren bidez ere eskuratzen dira, baita etorkizunean horretarako gai litezkeen gainerako beste edozein bide edo tokitan ere.

Metro Bilbaoren txarteldegia automatikoetan garraio-txartelen zenbatekoa legezko txanpon edo billeteen bidez ordainduko da, 50 euroko billeteekin izan ezik. 50 euroko billeteak 15 € edo gehiago ordaindu behar denean soilik onartuko dira. Bankuetako kreditu- edo zor-txartelen bidez ere ordain daiteke.

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

Txarteldegia automatikoak luzatutako garraio-txartelen kasuan, erabiltzaileak prezioan edo makinak itzulitako diruan akatsik dagoela uste badu, geltokiko langileari jakinaraziko dio, gertakaria argitzeko diligentziak egin eta horien arabera jokatzeko. Geltokian Metro Bilbaoko langilerik ez badago, interfonoak erabiliko dira langileren batekin harremanetan jartzeko.

Erreklamaturako zenbatekoa txarteldegian agertuko ez balitz, edo txarteldegia akatsa erregistratu ez badu, erreklamazioa jarriko da.

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



14. artikulua- Joanaldia doan

Zerbitzua bertan behera geratu edo bestelako gauza anormalik gertatuz gero, atarteetako sarbideak edo nasetarako igarobideak itxi ahal izango dira behar den beste denboraz.

Zerbitzua eten edo linean bestelako gertakaririk izanez gero, ahal den neurrian, megafoniatik eta balioztapen-lerroaren gaineko teleadierazleetatik berri emango da.

Linea-tarte batean edo gehiagotan aurreikusitako zerbitzu-etenik egin behar izanez gero, sarrerako kontrol-puntuak baino lehenago jarriko lirateke jendearentzako oharrak, baita nasetan eta geltokietako sarbideetan ere. Zerbitzuaren etena ezustekoa bada, jendearentzako oharrak jarriko dira sarrerako kontrol-puntuetan (teleadierazleetan) lehenbailehen beti.

Bidaia-kopuru mugatuko garraio-txartela duten erabiltzaileek eskubidea izango dute metro-moduko edozein gunetako bidaia egiteko txartel egoki bat doan eskuratzeko, zerbitzua eteten bada.

Zerbitzua eteten da zirkulazioa gelditu dela iragarri, trena geltoki batean hustu eta berriro normal noiz hasiko den jakiten ez denean, edo bidaian gelditu eta etena ordu erdi baino gehiago luzatuko dela aurreikusten denean.

Aginte Toki Nagusiak aginduko die geltokietako langileei txartel horiek banatzeko, aurreko lerroaldean esandako irizpideak aplikatuz.

Metro-moduko edozein gunetako bidaia egiteko garraio-txartela lortzeko baldintza hauek bete behar dira:

- Instalazioetatik ez irten izana txartelak banatzen hasi baino lehen.
- Bidaian erabiltzen ari zen garraio-txartela aurkeztea.

Aurreko lerroaldeetan esandako inguramenduetan erabiltzaileak doan jasoko du metro-moduko edozein gunetako bidaia bat egiteko garraio-txartela.

Txartela Metro Bilbaoko langileei eskatu behar zaie geltokian arazoa gertatu eta berehala.

Erabiltzaile batek zerbitzuko atzerapen batek Metro Bilbaoko instalazioetatik txartela balioztatu baina garraio-zerbitzua erabili gabe irtetera behartu duela erreklamatzeko duenean (bidaia-kopuru mugatuko txartela denean), ez zaio unean bertan garraio-txartelik emango, izatekotan, erreklamazioa jarri eta gero baizik.

Garraio-txartela zerbitzuan eten edo bestelako arazoren bat dagoela jakin eta gero erosten duten pertsonak ez dute doako txartelik eskuratzeko eskubiderik izango.



15. artikulua.- Gutxieneko pertzepzioa

Garraio-txartel egokirik ez duten erabiltzaileek gutxieneko pertzepzio bat ordaindu beharko diete Metro Bilbaoko langileei. Ordaintzeari uko eginez gero, datu pertsonalak eskatuko zaizkio bezeroari gutxieneko pertzepzioaren idatzia luzatzeko. Zazpi (7) egutegi egun izango ditu ordaintzeko, eta horretarako jarritako bideetatik egin beharko du.

Gutxieneko pertzepzioa 20,00 € dira, gertakariaren osteko 48 orduetan ordainduz gero. Hortik aurrera, araua urratu zenetik zazpigarren egutegi-egunera bitartean ordainduz gero 50,00 € izango dira. Ezarritako isun hori ordaindu ezean, salaketa jarriko da administrazio-urraketarengatik zigortzeko prozedura abiatzeko.

Geltokietan Metro Bilbaoko langilerik ez dagoenean, eta zaintzako langileek arau-urratzailea identifikatu dutenean, Aginte Toki Nagusiak gertakari-orri bat irekiko du pertsona horren datuekin, eta arestian ordainketa eta salaketari buruz esandako urrats berak egingo dira.

Arau-urratzaileak identifikatzeari uko egiten badio, eta ertzainek edo udaltzainek esku hartu behar badute, salaketa jarriko da administrazio-urraketagatik zigortzeko prozedura abiatzeko, gutxieneko pertzepzioaren ordainketa aringarrirako aukerarik gabe.

Hona hemen nor hartzen diren garraio-txartel egokirik gabeko bidaiaritzat:

- Garraio-txartelik ez dutenak, edo balioztatu osteko bi orduak gainditu dituztenak (12. Artikuluak dioenez).
- Garraio-txartela sarreran edota irteeran balioztatu ez dutenak.
- Bidaiaren guneetarako ez den garraio-txartelarekin doazenak.
- Berena ez den garraio-txartel pertsonalizatuarekin doazenak.
- Garraio-txartel pertsonalizatuarekin doazenak, dagokien barik euskarri pertsonalizatu gabe.

Norbait garraio-txartel egokirik gabe joan eta, gainera, baldintza orokor hauetako zein indarreko legediko atalen bat urratzen badu, Metro Bilbaoko langileek, zuhurtziaz, erabaki ahalko du artikulua honetan aurreikusten den gutxieneko pertzepzioa ez aplikatzea eta dagokion administrazio-salaketa zuzenean tramitatzea, baldintza orokor hauetako zein indarreko legediko beste ataletako arauak urratzeen salaketaz gain.



16. artikulua.- Iraungitzea

Barik euskarriak gutxienez 4 urte irauten du. Iraungitze-epea erosten den unean zehaztu eta grabatzen da euskarrian, eta erabiltzaileak ikusteko aukera du.

Barik euskarri barruko diru-txartelek euskarriak berak beste indarraldi izango dute. Behin iraungita beste euskarri batera igarotzea egongo da barik sistema arautzen duen ordenantzak ezarritako grazia-epearen baitan.

Epe-txartelak agortzen diren egunean iraungiko dira. Bidaia-kopuru mugatuko txartelak, amaiera-eguna baino lehen agortu badira, azken bidaia erabiltzen den egunean iraungiko dira.

Metro Bilbaoren txartelek, tarifak aldatzen direnean iraungitze-data inprimatuta badute, erabilgarriak izaten segituko dute ordura arte. Iraungitze-data inprimatuta ez duten txartelek tarifak aldatzen direnean iraungiko dira, erabiltzeko graziako eperik eman baliteke ere. Iraungitako txartelen truke ez da, inola ere, tarifa berriko txartelik emango, ez eta diferentzia ordainduta ere. Erabili gabeko bidaien zenbatekoa ere ez da itzuliko.



IV. kapitulua

Erabiltzaileen eskubideak
eta eginbeharrak





Erabiltzaileen eskubideak eta eginbeharrak

17. artikulua.- Eskubideak

Erabiltzaileek eskubidea dute tren-zerbitzua indarreko araudian eta, izatekotan, Metro Bilbaorekin sinatzen dituzten kontratuetan ezarritako baldintzetan erabiltzeko; kontratu horiek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen indarreko legedira doituko dira beti. Edozelan ere, eskubide hauek izango dituzte:

1. Kontratazio-baldintza orokor hauen edukia eta garraio-zerbitzuen funtzionamendua zein diren jakitea, besteak beste, gorabeherak eta maiztasunak, indarreko tasa eta tarifen arabera duten garraio-txartelen aukera eta erabiltzeko ezarritako baldintzak.
2. Unean-unean indarrean dauden garraio-txartelen artean hautatzea.
3. Zerbitzu-etenik badago, metro-moduko gune guztietarako egokia izan litekeen bidaia bat egiteko txartela doan jasotzea, betiere bidaia-kopuru mugatuko txartelarekin hasi badu.
4. Metro Bilbaoko langileengandik tratu zuzena jasotzea eta egiten dituen laguntza- eta informazio-eskari guztiak erantzutea.
5. Eskuko fardel eta akzesorioak doan eroatea, 20. artikuluan ezarritakoa betez, betiere 21. artikuluan jasotako debekuen artean ez badaude.
6. Txakur edo katu bakarrarekin joatea, baldintza orokor hauen 18. artikuluaaren arabera.
7. Gauza galdu, ahaztu edo utzitakoak eskatzea. Gauza horiek gehienez 15 egunez gordeko dira (7 egunez dokumentazioa bada). Epe hori igarota Bilboko Udalarari emango zaizkio. Gauza ustelgarriak badira gehienez egun batez gorde eta gero botako dira.
8. Tren-garraioarekin loturik sor litezkeen auziak bideratu eta konpontzeko ezarrita dauden prozeduren berri jasotzea.

Erreklamazio-orriak edo liburuak eskatu eta zuzen betetzea geltoki eta Bezeroen Arretako Bulego guztietan, Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaile eta erabiltzaileen erreklamazio-orriak arautzen dituen araudiaren ildotik. Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak jartzeko beste bide hauek ere badituzte:

- Gutuna helbide honetara: Nafarroa 2, 48001 Bilbo
- www.metrobilbao.eus
- Metro Bilbaoko web orrian horretarako ematen den telefonoa.



Metro Bilbaok jartzen zaizkion erreklamazioak eta kexak dagokion araudian ezarritako epean erantzungo ditu.

9. Garraio-mota bakoitzari dagozkion derrigorrezko aseguruaren babespean egotea.
10. Laguntza-txakurra eroatea, indarreko legedian ezarri bezala.
11. Indarreko legediak aitortzen dien beste edozein eskubide.

18. artikulua- Txakurrak eta katuak

Erabiltzaileek txakur edo katu bakarra eroan dezakete, 8 kilogramo baino gutxiago pisatzen badu, betiere baldintza egokietan joaten bada eta 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 animaliak.

- Katuak: kaiola edo garraio-ontzi itxian sartuta beti.
- Txakurrak uhalaz lotuta eta jabearen besoetan, edo kaiola edo gordeleku itxitan eroango dira beti. Ez dute, inola ere, Metro Bilbaoren instalazioetara sartzen denetik, bidaia osoan eta irten arte, zorua ukituko, ez eta jesarlekurik okupatuko ere.
- Txakurrak eta katuak txip bidez behar bezala identifikatuta egongo dira, etxeko animaliak identifikatzeko indarreko araudian eskatzen den modura, eta dagozkien txertoak hartuta.
- Debekatuta dago indarreko legearen arabera arriskutsuak izan litezkeen txakurrak Metro Bilbaoko instalazioetara eta ibilgailuetara sartzea.
- Segurtasunez, txakurraren edo katuaren jabea oso arreta handiz ibiliko da balioztapen-lerro eta guneeetan, ibilgailuetarako sarreretan eta, oro har, Metro Bilbaoko ibilgailu edo instalazioen atea 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 animaliek jasan lezaketan inolako lesioren ardurarik.
- Metro Bilbaok aukera izango du jendetza biltzen den uneetan txakurrak eta katuak sartzea mugatzeko (kirol-ekitaldiak, jaiak, zerbitzu bereziak eta halakoak daudenean).



- Animalia-aren jabea edo laguntzailea izango dira haren jokabidearen ondorioz sortzen diren gorabehera edo kalteen arduradun bakarrak, baita hirugarren pertsonen aurrean ere.
- Laguntza-txakurrak ez dira baldintza horien menpe egongo.
- Debehatuta dago animalia exotikoekin (narrastiak, armiarmak, intsektuak eta abar) edo bestelako animalia batzuekin sartzea.

19. artikulua- Umeen kotxeak eta aulkiak sartzea

Umeen kotxeak eta aulkiak ibilgailu guztietan onartuko dira, eta lehenetsia izango dute lehen eta azken bagoietan gordetako lekuetan, mugitzeko arazoak dituzten pertsonak erabiltzen dituzten gurgildun aulkietarako gordetako espazioetan.

Kotxe edo aulkiak gidatzen dituzten helduek galgag jarriko dituzte, trenaren noranzkoaren alderantzizko posizioan jarrita, haurra kotxe edo aulkian ondo lotuta doala ziurtatuta. Edozelan ere, kotxe eta aulkiak pertsonen joan-etorriak ez oztopatzeko moduan kokatuko dira. Ez da haurrik gabe doan aulkirik edo kotxerik tolestu gabe sartzen utziko.

20. artikulua- Eskuko fardelak eta akzesorioak

Onartzen da eskuko fardelak, bizikletak (monoziklo elektrikotzat hartzen ez direnak) eta surf-oholak garraiatzea.

Debehatuta dago patinete eta monoziklo elektrikoak sartzea Metro Bilbaoren instalazioetara eta ibilgailuetara.

Instalazioak ondo erabiltzeko eta gainerako bidaiariei trazarik ez egiteko, erabilpen-baldintza hauek errespetatuko dira:

- Pertsona eta txartel bakoitzeko bizikleta edo surf-ohol bakarra onartuko da.
- Bizikleta edo surf-oholaz sartzea eragotzi ahal izango da baldintza egokirik ez dagoenean, hala nola, jende asko trenetan, matxurak edo bestelako arazoak, bidaiaren instalazioetako joan-etorriak edo mugikortasuna oztopatzen duten egoerak, edo gainerako erabiltzaileei traba egiten zaienean.
- Ibilgailu barruan, bizikleta edo surf-ohola daramaten pertsonak bagoiko erdiko plataformetan kokatuko dira, ohola tente, zirkulazioa errazteko.
- Gehienez bi metroko surf-oholak onartuko dira. Gomendatzen da surf-ohola funda barruan eramatea.
- Bizikletak edo surf-oholak eskailera mekanikoetan eta igogailuetan igo eta jaisten utziko da, betiere jende asko ez badago eta gainerako bidaiariei trazarik egiten ez bazaie.



- Eskuko fardelak, bizikletak edo surf-oholak erosten dituen pertsona izango da begiratu eta zaintzeko arduraduna, eta saiatuko da gainerako bidaiariei trabarik ez egiten bere mugimenduekin. Metro Bilbaok ez du bere gain hartzen gauza horiek hondatu edo galtzearen, ez eta gainerako bidaiariei eragin liezaieken inolako kalteren erantzukizunik.
- Gomentatzen da igogailuak erabiltzea maletak edo orgatxoak mugitzeko. Eskailera mekanikoak erabiliz gero, fardela gorako eskaileretan kokatuko da, jabearen aurrean, eta jabearen atzean beherako eskaileretan.
- Normalean ez dira 100 x 60 x 25 cm baino neurri handiagoko fardelak onartuko.

21. artikulua- Erabiltzaileen eginbeharrak

21.1.- Erabiltzaileek ezin dute:

1. Jan eta edan Metro Bilbaoren instalazioetan, nasak eta trenak barne.
2. Erre, Metro Bilbaoren instalazio guztietan, nasa eta trenetan barne, erabat aire zabalean dauden lekuetan izan ezik.
3. Instalazio eta trenetarako ateak irekitzea edo ixtea eragotzi edo behartu, edo Metro Bilbaoko langileek soilik erabiltzeko dauden funtzionamendu-mekanismoak manipulatu.
4. Erabat debekatuta dago ibilgailuari edo kanpoko inongo elementuri heltzea, martxan dagoela.
5. Trenetako, eskailera mekanikoetako, korridore ibiltari eta igogailuetako alarma eta larrialdietan gelditzeko elementuak eta trepetak arrazoirik gabe eta behar ez denean erabili.
6. Instalazio, tren edo trenbide-plataformako edozein puntutan ezer isuri.
7. Segurtasun-arrazoiengatik, erabat debekatuta dago trenbidera jaistea, jaisteko baimen berezirik izan ezean. Trenbidetik ibili edo trenbideak zeharkatzea beren beregi horretarako zehaztutako lekuetatik egingo da.
8. Metro Bilbaoren instalazioetan egon garraio-zerbitzurik ez dagoen orduetan.
9. 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.
10. Zirkulaziorako edo pertsonentzat arriskuren bat dakarten elementuak edo gauzak eroan. Horren harira, gogoratzen da debekatuta dagoela helio-puxikak eroatea, baita erregarria, oso sukoia edo lehergarria izan litekeen beste ezer ere, berdin da zelan eroan edo garraiatu nahi den.
11. Su-armak zein arma zuriak eroan.



12. Instalazioen edo altzarien kontrako ekintzak egin, edo gainerako bidaiarientzako arriskutsuak edo gogaikarriak izan daitezkeen jokabideak izan.
13. Patinete eta monoziklo elektrikoekin sartu.
14. Indarreko legediak debekatzen duen beste edozein jokabide.

21.2.- Erabiltzaileek egin behar dute:

1. Instalazioetan eta trenetan dauden seinaleei jaramon egin eta errespetatu, baita Metro Bilbaoko langileek megafoniatik zein zuzenean esaten dituztenak bete ere.
2. Bidaiak dirauen bitartean eta helmugako geltokitik irten arte garraio-txartel egokia eroan.
3. Babes zibilari eta segurtasunari buruz organo eskudunek agintzen dituzten neurriak errespetatu.
4. Mugitzeko arazoak dituzten pertsonentzat gordetako eserlekuak errespetatu.
5. 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.
6. Etxerako 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.
7. 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.
8. Horren harira, gogoan izan debekatuta dagoela patinen eta antzekoen gainean ibiltzea eta musika edo irrati-tresnak aurikularrik gabe erabiltzea, edo abestu eta musika-tresnak jotzea. Debekatuta dago, halaber, oinutsik edota osorik edo partzialki biluzik joatea ere.
9. Eskailera mekanikoetan eta korridore ibiltarrietan eskuinetara eta eskudelei helduta joango dira, geldi egon zein gelditu gero. Eskailera mekanikoetatik eta korridore ibiltarrietatik geldi joatea gomendatzen den arren, gomendio horri jaramonik egiten ez dionak ezkerreko aldetik joan beharko du.
10. Debekatuta dago eskailera mekanikoetan eta korridore ibiltarrietan esertzea, korrika egitea eta oina eskaileraren eta korridorearen alboko finkoetan bermatzea. Era berean, 6 urtetik beherako haurrak oratuta eroango dituzte beraiekin doazen helduek.



22. artikulua- Trenetara sartzea

Trenetik irteten diren pertsonak lehentasuna dute sartzeko daudenen aldean.

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

23. artikulua.- Mugitzeko arazoak dituzten pertsonak

Metro Bilbao behartuta dago garraio publikoetako irisgarritasunari buruzko araudia betetzera.

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

Gurpildun aulkian doazen pertsonak lehentasuna dute instalazio guztietara sartzeko orduan, eta beraientzat berariaz gordetako lekua dute.

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

Ibiltzeko gurpildun aulkia behar duten pertsonak erabateko lehentasuna izango dute Metro Bilbaoko igogailu guztietan. Lehentasuneko beste kolektiborik balego, igogailuetako seinaleetan adieraziko litzateke. Beste kolektibo horiek, izatekotan, gurpildun aulkien ostean sartuko dira, heltzen diren ordenan eta, azkenik, gainerako erabiltzaileak sartuko lirateke.

Ibiltzeko aulkirik behar ez duten mugimendu murrizteko pertsonak lehentasuna izango dute tren barruan gordetako jesarlekuak erabiltzeko.

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

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

Era berean, geltoki guztietan kontratazio-baldintza orokor hauen laburpena egongo da, doan hartzeko.

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 planoak eta korrespondentziak, geltoki horretako tren-zerbitzuaren ordutegien edota maiztasunen koadroa, txartel eta tarifen koadroa eta informazio bereziak.

Modu berean, nasetan, barruti-planoari, sarearen planoari, ordutegi edota maiztasunen koadroari eta kontratazio-baldintza orokor hauen laburpenari buruzko informazioa emango da.



V. kapitulua

Metro Bilbaoko
langileak





Metro Bilbaoko langileak

25. 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





Metro Bilbaoren erantzukizuna

26. artikulua- Frogagiriak

Metro Bilbao, garraio publikoko zerbitzu-entresa 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.

27. artikulua- Erreklamazioak, kexak edo iradokizunak

Erabiltzaileek erreklamazio, kexa eta iradokizunak dagokien liburu edo orrietan idatziz jarri ahalko dituzte. Liburu eta orriak eskura izango dituzte geltoki eta Bezeroen Arretako Bulego guztietan. Gainera, 17. artikuluan esandako beste bideak ere baliatu ahal izango dituzte.

Erreklamazioan zer edo zergatik azalduko da, nork (izen-abizenak eta NA eta NIE edo pasaporte zk.), jakinarazpenetarako helbidea, erreklamazioaren data eta lekua jasoko dira.

Erreklamazioa hobeto bideratzeko interesgarri deritzen beste datu batzuk ere jaso litezke. Ez da beharrezkoa izango txosten edo bestelako agiri medikoen jatorrizko edo kopiarik aurkeztea. Erreklamazioa ebazteko unean halakorik behar izanez gero, orduan eskatuko da.

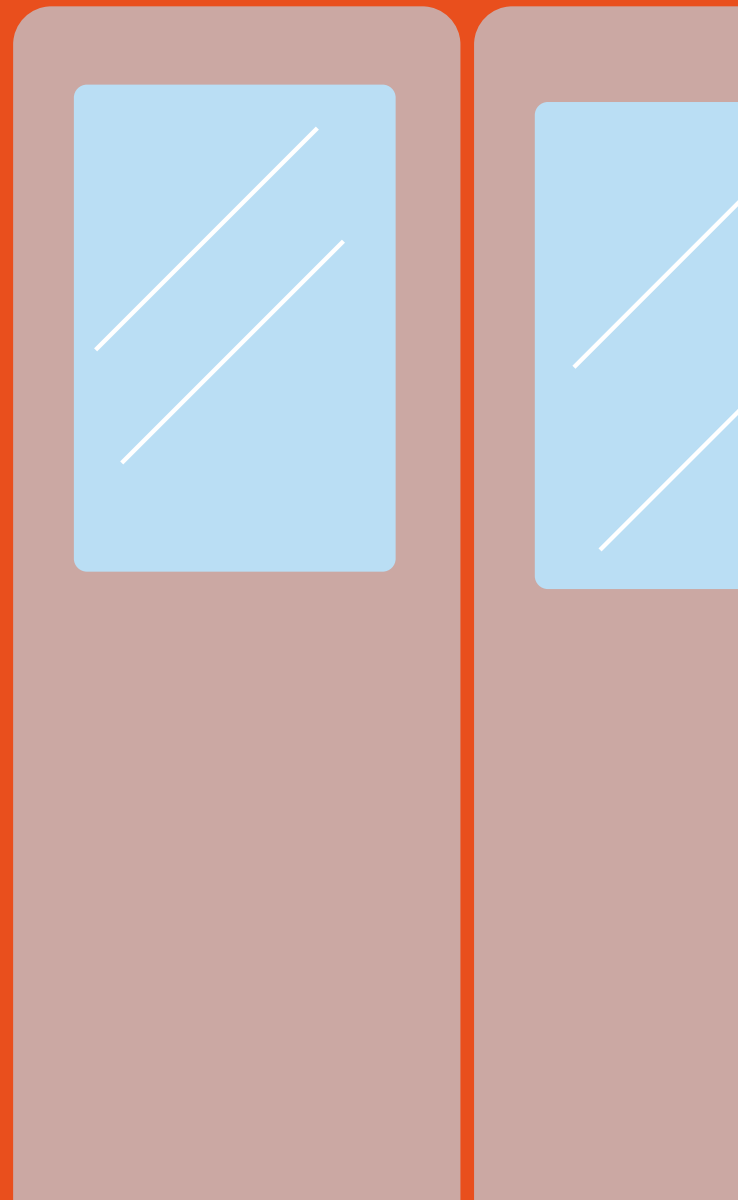
28. artikulua.- Ezbeharrak

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





Zehapen-erregimena

29. artikulua- Arau-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 indarreko legedian xedatuta dagoen bezala tramitatuko dira.

Metro Bilbaok beretu ditu kontratazio-baldintza orokor hauetan ezarritako arauak bete daitezen zuzenean eta bertatik bertara zaintzeko eta kontrolatzeko ardurak. Bereziki gaituta dago ordena nahasten duten, garraioaren segurtasuna arriskuan jartzen duten zein txartelik gabe doazen erabiltzaileak instalazioetatik eta ibilgailuetatik kanporatzeko, eta administrazioko organo eskudunei jakinaraziko dizkiote hautematen dituzten arau-urratzeak.

Instalazioetatik kanporatzen dituzten pertsonak ez dute garraioaren prezioa, ez eta ordaindu duten prezioa ere itzul dakien eskubiderik izango.

Zeregin horiek betetzeko Metro Bilbaoko langileek Segurtasun Pribatuko langileen laguntza jaso lezakete, Segurtasun Pribatua arautzen duen indarreko legedian ezarritako terminoetan.