

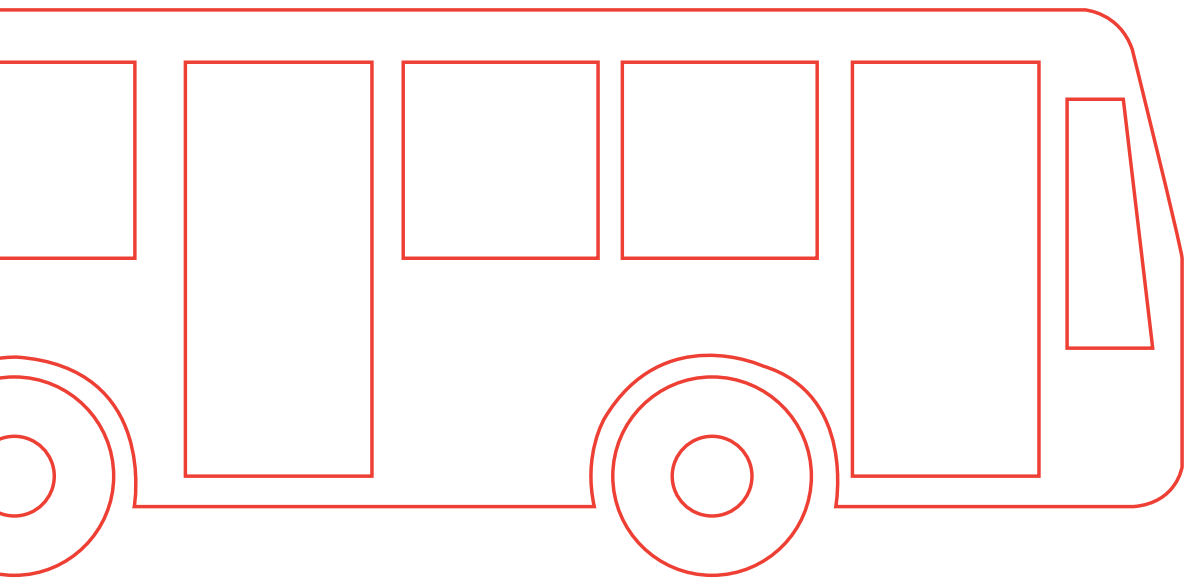
Zerbitzuko araudia



Bilbao

Bilbobus





Aurkibidea

1. SARRERA

Pertsonak garraiatzea gizarte modernoetan

■4. orrialdea

2. BILBOBUS ZERBITZUKO ARAUDIA

- Zer arautzen du?
- Nori eragiten dio?

■5. orrialdea

3. BILBOBUS ZERBITZUA: NOLA EMATEN DA?

- Ordutegiak, maiztasuna eta zerbitzuaren jarraitutasuna
- Bidai txartelak eta garraio txartelak

■6. orrialdea

4. ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK

- Eskubideak
- Betebeharrak
- Debekuak

■12. orrialdea

5. ZERBITZUA EMATEN DUEN ENPRESA

- Ibilgailuak
- Geralekuak
- Irisgarritasuna
- Zerbitzuko langileak: betebeharrak

■16. orrialdea

6. ZERBITZUAREN IKUSKAPEN ETA KONTROLA

■24. orrialdea

7. ERABILTZAILEEN ARRETA

- Bezeroen Informazio Bulegoa
- Erreklamazio-orriak
- Galdutako gauzak

■26. orrialdea

8. ERABILTZAILEEI KALTEAK

■30. orrialdea

9. ARAU-HAUSTE, ZIGOR ETA ERANTZUKIZUNAK

■31. orrialdea

1. SARRERA

Gizarte modernoetan, pertsonen garraiatzeak gizarte garapenerako garrantzia hartzen joan da. Pertsonak gero eta gehiago lekualdatzen dira eta arrazoi ezberdinengatik; baina modu azkar, eroso eta seguruan egin nahi dute.

Garraioa garraiobide ezberdinez egiten da, eta garraiobide bakoitzak berezko ezaugarriak ditu.

Araudi honek hiriko garraioa arautzen du. Garraiobideen funtzionamendu ona hiri bateko bizi kalitatea neurtzeko gakoetako bat da.

Legeak udalei hiriko garraio publikorako zerbitzuen eskumena ematen die. 50.000 biztanle gehiago dituzten hiriek, Bilboren kasuan bezala, hiritarrei zerbitzu hau emateko betebeharra dute. Horregatik, Bilboko Udala da Bilboko hiri autobusen zerbitzua antolatu eta emateko arduraduna.



Zer arautzen du?

Arautegi honek arautzen duen zerbitzua, autobus garraioko zerbitzua da:

- **publikoa**
- **hirikoa** (udalaren barnetikoa)
- **ohikoa** (antolatutako ibilbide, egun eta orduekin)
- **erabilera orokorrekoa** (edonork erabili dezake)
- **erabilera berezikoa** (pertsonek talde zehatzentzat edo gertakari berezietan).

Bilbobus zerbitzua **egunez, gabez** (Gautxori)
eta garraio publikoko eskaintza gutxiko auzoetan (Auzolineak) eskaintzen da.

Nori eragiten dio?

- Bilbobuseko zerbitzua ematen zaion enpresari (eta bere langileei),
Udalak lehiaketa publikora atera ondoren.
- Bilbobus zerbitzuko erabiltzaileei.

3. BILBOBUS ZERBITZUA: Nola ematen da?

Ordutegiak, maiztasuna eta zerbitzuaren jarraitutasuna

■ Udalak ezartzen ditu: ordutegiak, maiztasuna, geralekuak eta ordainketa sistema.

Udalak aldatu ditzake eta aldaketa hauen berri eman behar du:

- Ordutegiak eta maiztasuna (aldi baterako edo behin betiko aldaketak).

■ Bilboko Udalak baimendu ditzake:

bitarteko geltokiak, bakarrik bidaiatzen duen emakume bat autobusetik jaitsi dadin toki seguru eta irisgarri batean.

■ Bilbobus zerbitzua eskainiko da:

- Ordutegi eta maiztasun aldetik etengabe, ezinbesteko kasuak kenduta.

- Bidaia hasi baino lehen: autobusak ateak irekita edukiko ditu, motorra itzalita eta gidatzen duten langileak beraien lanpostuan.

- Bidaian zehar matxura batengatik zerbitzua eteten edo geldiarazten bada, erabiltzaileek kostu erantsi gabe hurrengo egin dezakete:

- linea bereko hurrengo autobusean jarraitu
- ibilbide antzekoa duen beste linea bateko beste autobus batean jarraitu.

- Zerbitzua bere ohiko ibilbidetik desbideratzen bada enpresarena ez den arrazoiengatik, ez da etete edo geldiarazte bezala hartuko.



Bidai txartelak eta garraio txartelak

■ Nork onartu eta aldatzen ditu txartelak eta tarifak?

Bilboko Udalak edo Bizkaiko Garraio Partzuergoak.

■ Nork eta nola erabili behar dira?

Erabiltzaileak garraio-titulu (bidai txartela edo garraio txartela) bat eduki behar du eta:

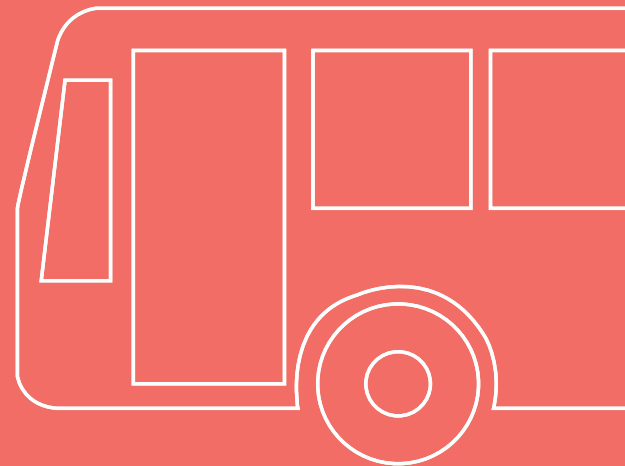
- autobusean sartzean balioztatu
- bidaiaren hasieratik bukaerara gorde
- baimendutako langileei erakutsi hauek eskatzean
- beste linea edo partzuergoko garraio batera aldaketa egiteko erabili denbora mugatu batean zehar.

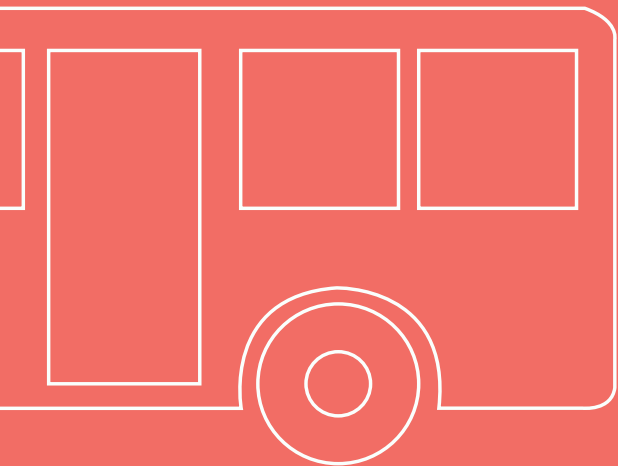
■ Noiz daude doako zerbitzuak?

- Bidaiariak 6 urte baino gutxiago dituenean edo itsu edo mugikortasun urriko pertsonen laguntzaileak direnean.
- Autobus aldaketa bat egiten denean; baina Barik txartelekin bakarrik, ez du txartel arrunterako balio.

Zein bidai txartela eta garraio txartela mota daude?

	TXARTEL MOTA	NORENTZAT	NON	BESTEAK
	ARRUNTA Bidai bakarrerako txartela	Edozein erabiltzaile	Autobusera sartzean	• Prezio zehatza ematen saiatu • Gehienezko diru itzultzea: 20 € • Txartelaren balioztasuna eta itzulitako dirua egiaztatu • Txartela egoera onean mantendu
	CREDITRANS Hobaridun tarifa duen txartela edo bonua	Edozein erabiltzaile	Udalak eta CTBek* baimendutako enpresaren salmenta gunetan	
	GIZATRANS Hobaridun tarifa duen txartela	65 urtetik gorako pertsonak	Bezeroen Informazio Bulegoan tramitatzen da. Edozein salmenta gunetan kargatu daiteke	





	TXARTEL MOTA	NORENTZAT	NON
	BILBOTRANS Hobaridun tarifa duen txartela	Baldintza zehatzak betetzen dituzten pertsonek	Bezereen Informazio Bulegoan (BIB) tramitatzen da. Edozein salmenta gunetan kargatu daiteke.
	GAZTEBIO Ohiko txartela	26 urte azpiko pertsonak	Bezereen Informazio Bulegoan tramitatzen da. Edozein salmenta gunetan kargatu daiteke.
	FN20 Hobaridun tarifa duen txartela	Kategoria orokorra onartua duten familia ugariak	Bezereen Informazio Bulegoan (BIB) tramitatzen da. Edozein salmenta gunetan kargatu daiteke.
	FN50 Hobaridun tarifa duen txartela	Kategoria berezia onartua duten familia ugariak	

Bidai txartela eta garraio txartelen erabiltzean gorabeherak

EGOERA	ONDORIOA
Txartelak akatsak ditu, erabiltzailearena ez den arrazoiengatik.	Enpresak baliotasun berdina duen beste batengatik aldatuko du.
Erabilera okerragatik, txartela galdu egin da.	Erabiltzaileak dagokion tasa ordaindu beharko du beste bat lortzeko.
Pertsonak ez du txartela balioztatzen autobusera igotzean.	Txartela kenduko zaio.
Txartelarik gabe bidaiatzea.	Erabiltzaileak ibilbideko txartel bat ordaindu beharko du.
Bidaitzen duen pertsona ez da txartelaren jabea.	Txartela kenduko zaio. Ibilbideko txartela ordaindu beharko du. Titularrak Bezeroen Informazio Bulegoan jaso ahal izango du. Berriz egiten badu txartela urte betez kenduko zaio.



EGOERA	ONDORIOA
Ibilbideko txartela ordaintzean.	Bere prezioa dagokion udal-ordenantzak ezartzen duena da. Udaleko edo enpresako Ikuskapeneko langileek ezarri dezakete. Erabiltzaileak dirurik ez badu, identifikatu egin beharko da eta Bezeroen Informazio Bulegoan ordaindu beharko du, 7 eguneko epean. Ez badu hala egiten, salaketa bat ezarriko zaio.
Erabiltzailea ez da identifikatzen eskatzen / baliozko txartelik ez eramatean.	Udaltzaingoen bertaratzea eskatuko da eta pertsona autobusetik jaitsi beharko da hurrengo geralekuan.
Txartela kentzean.	Baimendun langileak txartela kentzearen arrazoia duen agiri bat emango dio eta gorabeheren buletinean jarriko du.

4. ZERBITZUAREN ERABILTZAILEAK

Bilbobuseko erabiltzaileek **HURRENGO ESKUBIDEAK DITUZTE:**

- **Zerbitzua erabiltzea** Araudi hau betetzen baldin bada.
- **Enpresako langileengandik** tratu zuzena jasotzea eta eskatzen den informazio eta laguntzari erantzuna jasotzea, batez ere mugikortasun urriko pertsonak.
- **Tarifa eta zerbitzuei buruzko informazioa jasotzea** irisgarritasun unibertsaleko baldintzekin.
- **Txartelaren zenbateko guztiaren itzulpena jasotzea** zerbitzua eteten denean (ezinbesteko kasuak edo beste linea bat erabili daiteken kasuak kenduta).
- **Erreklamazio-orri edo liburua eskatu eta edukitzea** autobus guztietan.
- **Egindako erreklamazio eta iradokizunei enpresaren erantzuna jasotzea** aurkeztu eta hurrengo 15 egunetan gehienez.
- **Zerbitzu arrunta eta garaiz dabilena edukitzea, autobus eroso, garbi eta seguruekin.**
Mugikortasun urriko pertsonentzat, adinduentzat eta haurdun daudenentzako **lehentasunezko eserlekuak edukitzea** eta seinaleak ezarrita edukitzea.
- **Daramatzan gauza eta fardelekin bidaiatzea** (100x60x30 tamaina arte), ez baditu beste erabiltzaileak eragozten edo arriskuan jartzen.
- Autobusean aurkitzen diren **galdutako gauzak berreskuratzea** jabetza frogatzen bada.



Bilbobuseko erabiltzaileek **HURRENGO BETEBEHARRAK DITUZTE:**

- Araudi honek eragiten duen guztia eta enpresako eta udaleko ikuskapen langileek emandako zerbitzuari buruzko argibideak **betetzea**.
- Gutxieneko osasun eta garbitasun arauak **betetzea**.
- Hurrengo jarrerak **ez edukitzea**:
 - Erabiltzaile eta gidariekin: gogaikarria, iraingarria, erasotzailea.
 - Autobusetan: hondatu edo zikindu.

Ez badira betebehar hauek betetzen enpresako langileek autobusera sarrera debekatu, ateratzera behartu edo agintaritza agenteen esku-hartzea eskatu dezakete.

- Langileen eta geraleku eta autobusetako taula, kartel edo abisuen informazio argibideak **jarraitzea**.
- Hainbat lineako geralekuetan autobusa gelditzeko besoarekin **keinua egitea** (itsuak eta hau egiteko muga fisikoa duten pertsonak kenduta).
- Autobusera sarrerako atetik **sartzea** eta ez irteerako atetik (baimendutako pertsonak kenduta).



- **Txartela edukitzea**, balioztatzea eta ibilbide osoan zehar mantentzea; enpresa eta udal ikuskapen langileek eskatzen dutenean erakustea.
- **Hurrengoekin ez bidaiatzea:**
 - Neurri edo arriskuagatik Araudiak baimentzen ez dituen **objektuak**.
 - **animaliak** (gida-txakur, segurtasun zerbitzuenak edo jabearengandik horretarako diren kutxetan garraiatuta doazen etxeko animali txikiak kenduta).
- Mugikortasun urriko pertsona, adindu edo haurdun daudenentzako adierazitako lehentasunezko eserlekuen erabilera **errespetatzea**.
- Autobus barruan beste pertsonen **igarotzea ez oztopatzea**.
- Beste pertsonak autobus barruan ahaztu dituzten gauzak gidariari **ematea**.
- **Autobusetik jaisteko:**
 - Aurrerapen nahikoarekin geralekuko botoia sakatu.
 - Irteerako ateak bakarrik erabili, batez ere ibilbidearen amaieran.
 - Autobusa geralekuan geldirik dagoenean.



Bilbobuseko erabiltzaileek **HURRENGO DEBEKUAK DITUZTE:**

- Ateen irekitze edo ixteko eta autobusaren beste konpartimentuen mekanismoak **eragozte, maneiatzea edo indartzea.**
- Larrialdi kasuetarako mekanismoak **justifikatu gabeko arrazoiekin erabiltzea.**
- Geralekuetatik kanpo edo ibilgailua martxan dagoenean justifikatu gabeko arrazoiengatik autobusera **igo edo jaistea.**
- Autobusean horretarako prest ez dauden tokietan **bidaiatzea.**
- **Erre, jan, edan edo drogak hartzea.**
- Autobusetik beste pertsona batzuk mindu edo bide publikoa zikindu dezaketen **gauzak botatzea.**
- **Txartela edo nahikoa kreditu gabe bidaiatzea**
Beste pertsonak (erabiltzaile edo enpresako langileak) arriskuan jartzea jarrera erasotzaile, gogaikarri edo iraingarriekin.
- Ibilgailu edo geltokiak **hondatu edo zikintzea.**



5. ZERBITZUA EMATEN DUEN ENPRESA

Ibilgailuak

Autobusek segurtasun, mantentze eta garbitasun baldintza tekniko onean egon behar dute. Enpresak baldintza hauek betetzen direla bermatu behar du.

Autobusek identifikatzen dituzten elementuak eramango dituzte barruan eta kanpoan, Bilboko udalak ezartzen duen bezala.

Autobus barruan, eserita eta zutik bidaia dezaketen pertsona kopurua adierazita egongo da.

Erabiltzaileek ezin dute eserita bidaiatzea eskatu. Eserita bidaiatzeko eskubidea dute eserleku libreak badaude. Autobusak adindu, haurdun dauden edo mugikortasun urriko pertsonentzako gordetako eserlekuak ditu.

Autobus barruan tenperaturak ez ditu 21 graduak gaindituko.

Bilboko udalak autobusetan publizitatea baimendu dezake.

Publizitatearen edukiak emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren eta droga-mendekotasunen aurkako prebentzioaren gaineko legeria errespetatu behar du.

Publizitateak autobusa zerbitzu garraio publiko bezala identifikatzea utzi behar du.

Geralekuak

Geralekuak ondo adierazita egon behar dira.

Seguruak, irisgarriak eta oztoporik gabeak ere izan behar dira.

Ohiko geralekuek zerbitzuaren informazioa izango dute.

2 geraleku mota daude:

- **Amaierakoak:** geraleku hauetan autobusaren ibilbidea bukatzen da. Derrigorrezkoak dira eta ordutegiak egokitzen ditu.
- **Eskatutakoak:** geraleku hauetan autobusa, erabiltzaileak jaso eta uzteko behar duen denbora bakarrik geratuko da. Geralekuan pertsonak daudenean edo bidaiatzen duen pertsona batek jaisteko geralekua eskatzen duenean bakarrik geratuko da.



Autobusera igotzeko, erabiltzaileek
autobusak geltokira iritsi diren ordena errespetatuko dute.

Geraleku batean gorabehera bat gertatzen denean,
adibidez, geltokia aldi baterako edo behin betiko baliogabetzen bada,
informazio hau hiritarrei denbora nahikoarekin jakinarazi behar zaie.

Geraleku berean 2 edo autobus gehiago badaude,
lehenengo 2ek bakarrik jaso eta utzi ditzakete pertsonak.
Autobus bat joaten denean, atzean zain daudenak
pertsonak jasotzeko eta uzteko geltokira gerturatuko dira.

Lehen autobusa artikulatua bada,
atzean dagoen autobusak artikulatua geralekutik joan arte
itxaron behar du geralekura hurbiltzeko
eta erabiltzaileak jasotzeko eta uzteko.

Geralekutik kanpo pertsonak jasotzea eta uztea debekatuta dago.
Egoera berezietan soilik jaso eta utzi ahal izango dira
pertsonak geralekutik kanpo.



Irisgarritasuna

Autobusek irisgarritasun baldintzei buruzko legeria beteko dute. Autobus eta geralekuek aniztasun funtzionala duten pertsonak erabiltzeko beharrezko baldintzak izango dituzte.

Mugikortasun urriko pertsonak

Mugikortasun urriko pertsonak irteerako atea erabil dezakete autobusera sartzeko eta barruan beraientzat gordeta dagoen lekua erabiliko dute.

Beharrezkoa denean, mugikortasun urriko pertsonak sarrerako atetik atera ahal izango dira.

Lehenengo mugikortasun urriko pertsona jaitsi behar da eta gero geralekuan dauden gainerako pertsonak igoko dira. Gidariak autobusa ahalik eta gehien gerturatuko du geltokira, igoera eta jaitsierra errazteko.



Animaliak

Autobusera igo daitezke, ondo identifikatuta:

- Gida-txakurrak
- Aniztasun funtzionala duen pertsonarekin bidaiatzen duten txakurrak
- Segurtasun-indarren txakurrak.

Hiriko autobusean etxe-animalia txikiak eraman daitezke.

Animalia hauek ezin dituzte gainerako pertsonak eragotzi bere usaina edo zaratagatik.

Animaliek bere jabearekin eta dagokien kaxatxoan sartuta bidaiatu behar dute.

Haurren aulkiak

Haurren aulkiek autobusean bidai dezakete

adingabea eserita eta aulkari ondo lotuta dagoenean.

Adingabearekin bidaiatzen duen heldua da bere segurtasunaren arduraduna.

Horretarako hurrengo egin behar du:

- aulkia autobusaren martxaren aurkako zentzuan jarri
- aulkiko freno jarri
- aulkia erdiko plataforman jarri
- gainerako pertsonen pasatzen utzi.

Adingaberik ez daramaten aulkiak tolestuta joan behar dira.
Gurpil-aulkian doazen pertsonak lehentasuna dute autobusera igotzeko.
Haurren aulkiak daramatzaten pertsonak lehentasun hau errespetatu behar dute.

Autobusak sarrerako atean eranskailu bat dauka
gehienez eraman ditzakeen haurren aulki kopuruarekin.

Nahikoa toki dagoenean,
haurren aulki bikoitz edo hirukoitzak igo daitezke.

Zerbitzuko langileak: betebeharrak

Bilbobusen zerbitzuko langileek Araudi honen betebeharrak bete
eta erabiltzaileen eskubideak errespetatu behar dituzte.
Enpresak betebeharrak betetzen ez dituzten langileak zigortuko ditu.

Langileek erabiltzaileak ondo tratatu behar dituzte.
Baita informazioa eskatzen duten guztiei
lagundu eta zerbitzuari buruz informazioa eman ere.



Hurrengo langile guztiek:

- autobus gidatzaileek
- lantegietan lan egiten dutenek
- bezeroen arretarako bulegoetan eta kabinetan lan egiten dutenek

enpresak ematen duen uniformeak erabili
eta osasun eta garbitasun arau minimo batzuk beteko dituzte.

Ikuskapen eta gidatze langileek erabiltzaileei Araudi honen arauak
bete ditzatela eskatzeko ahalmena dute.
Udaltzaingoen laguntza eska dezakete beharrezkoa denean ere.

Zerbitzuko langileak ez daude bere datu pertsonalak ematera behartuta.
Bere identifikazio zenbakia erakutsi behar dute
polizia edo udaleko ikuskarpeneko langileek eskatzen dutenean.

Gidaria autobusaren arduraduna da
eta hurrengo arauak bete behar ditu:

- trafiko eta bide segurtasunekoak
- Araudi honetakoak
- enpresa kontratistarenak.

Autobuseko gidariak enpresako ikuskapen argibideak bete behar ditu:
antolaketa, koordinazio, ikuskapen eta zerbitzuaren kontrolari buruzkoak.

Gidariak autobusa betea dagoela uste duenean
ez du pertsona gehiago igotzea baimenduko,
hurrengo geltokian pertsonak jaitsi arte.

Gidaria arduratzen da:

- erabiltzaileei txartela emateaz
- erabiltzaileek indarrean dauden garraio txartelak
balioztatzen dituztela zaintzeaz.

Mugikortasun urriko pertsona bat autobusera igotzen edo jaisten denean,
gidariak autobusak igotzeko eta jaisteko dituen sistemak erabiliko ditu.

6. ZERBITZUAREN IKUSKAPEN ETA KONTROLA

Bilboko Udalak Bilbobus zerbitzuaren zaintza eta ikuskapena egingo ditu. Udalak, enpresak Araudi honek agintzen duen erabiltzaileen eta gidarien eskubideak eta betebeharrak betetzen dituela ziurtatu nahi du.

Ikuskapen eta kontroleko langileak hurrengoaz arduratzen dira:

- zerbitzua eta txartelen kontrola egokitzea
- aldaketak daudenean zerbitzua koordinatzea
- gidariei beraien funtzioak betetzen laguntzea.

Enpresak beharrezkoa diren langileak izan behar ditu zaintza eta ikuskapen plana garatzeko eta garraio txartelen balioztatze iruzurra galarazteko.

Zerbitzuen ikuskapena egiten dute:

- Enpresa kontratistaren ikuskapen langileek
- zerbitzu hau esleituta duten funtzionarioek.

Ikuskapen langileek ikuskapen lanak egiten dituztenean, agintaritza publikotzat hartzen dira eta jokatzeko independentzia dute.

Ikuskapen langileek ikuskapen lanak egiteko
baimena duela adierazten duen dokumentua daramate.
Eskatzen diotenean erakutsi behar dute.

Erabiltzaileak nortasun agiria erakustera behartuta daude
ikuskapen langileek eskatzen dietenean.

Ikuskapen langileek egiten dituzten akta eta txostenetan
idatzita dauden gertaerek frogak bezala balio dute.
Erabiltzaileek beraien eskubideak defendatzeko
aurkezten dituzten frogak ere balio dute.



7. ERABILTZAILEEN ARRETA

Bezeroen Informazio Bulegoa

Erabiltzaileei eta herritarrei Bilbobuseko zerbitzuari buruz informazioa eman eta zerbitzu publiko honi buruz herritarren galderei modu onean erantzuten du.

Garraio txartelen bidalketa, kudeaketa eta berriztatzea tramitatzen ditu.

Erabiltzaileek kontsulta eta iradokizunak egin ditzakete eta zerbitzua baloratu dezakete hurrengo helbidean: Licenciado Poza 6 kalea
Telefonoa: 94 479 09 81
Posta elektronikoa: clientesbilbobus@bilbao.eus

Autobusetan eta gainerako informaziorako euskarrietan helbide, telefonoa eta posta elektronikoa hauek agertuko dira.

Enpresa kontratista fitxategien arduraduna da eta jasotzen dituen datu pertsonalen konfidentzialtasuna bermatzen du, Izaera Pertsonaleko Datuak Babestearen inguruan indarrean dagoen araudiaren arabera.

Erreklamazio-orriak

Erabiltzaileek zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko erreklamazioak aurkeztu ditzakete.

Horretarako, autobus eta Bezeroen Informazio Bulegoan eska ditzaketen “errekamazio-orriak” bete behar dituzte.

“Errekamazio-orriak” 3 inprimaki ditu:

- bat Administrazioarako
- bat enpresa kontratistarako
- bat erabiltzailearentzat.

Enpresa kontratistak ez ditu erabiltzaileen datu pertsonalak ez dituzten errekamazio-orriak onartuko.

Erabiltzaileak errekamazioak aurkeztu ditzake:

- enpresa kontratistan
- Kontsumitzailearentzako Informazioarako Udal Bulegoan
- baimendutako beste leku batzuetan.

Erabiltzaile batek autobusean erreklamazioa jartzen duenean,
honek ezin du zerbitzuaren ohiko funtzionamendua oztopatu,
ezta gainerako erabiltzaileak kaltetu.
Hori gertatzen bada, erreklamazioa
Bezeroaren Informazio Bulegoan jartzea hobe da.

Enpresak erreklamazio prozesu administratiboa egiteko
Kontsumoari buruzko legeria betetzen du.

Erreklamazioa jarri ondoren gehienez 72 orduko epean,
enpresa kontratistak erabiltzaileari erreklamazioa jaso duela abisatuko dio.

Erreklamazioa jartzen duen pertsonak gehienez 15 eguneko epean
enpresa kontratistaren erabakia jasoko du.

Erreklamazioa jartzen duen pertsona ez badator ados enpresaren erabakiarekin,
Udalean erreklama dezake.
Horretarako, lehen erreklamazioaren dokumentazioa
eta enpresaren erabakia aurkeztu behar dira.

Orduan, Udalak prozesu administratiboa hasiko du.
Udalak ohiko prozesu administratiboari buruzko arauak jarraituko ditu:
txostena eskatu, ebazteko epea, erabakiaren kontra jartzeko errekursoak eta besteak.

Galdutako gauzak

Enpresako langileek autobusetan aurkitutako galdutako gauzak Bezeroaren Informazio Bulegoan utziko dituzte, eguneko zerbitzuaren amaieran.

Galdutako gauzaren jabeak ez badu hau erreklamatzeko Bezeroaren Informazio Bulegoan utzi ondorengo 48 orduren buruan enpresa kontratistak Udaltzaingoen bulegoan utziko du.



8. ERABILTZAILEEI KALTEAK

Enpresak zerbitzua ematen den bitartean lesio fisikoak eta kalte materialak jasaten dituzten erabiltzaileei kalteak ordainduko dizkiete.

Bidaiatzen duten pertsonak hiriko autobusen barruan lesio fisikoak edo kalte materialak jasaten dituztenean, gidariari esan behar diote. Gidariak dagokion partea beteko du.

Enpresak derrigorrezkoak diren aseguru-polizak ditu pertsona erabiltzaileek zerbitzuan zehar jasaten dituzten lesio fisikoei eta kalte materialei erantzuteko.

Erabiltzaileek ibilbideetan zehar bere gauza pertsonalak gorde eta zaindu behar dituzte.

Ezin dute bere gauza pertsonalen galtze, lapurreta edo hondaketagatik enpresa eta bere langileei erantzukizunik eskatu.



Arau-hausteak

Araudi honetako 4. atalak eta Eusko Legebiltzarreko Errepideko Bidaiari Garraioaren Legeak azaltzen dituzten debekuak haustea arau-hauste arina da.

Enpresak, ikuskapen langileen bidez, Bilboko Udalaren aurrean erabiltzaileek egiten dituzten arau-hausteak salatuko ditu.

Enpresak Justiziaren aurrean salatuko ditu zigor-arloko delitutzat hartzen diren gertaerak.

Zigorak

Arau-hauste arinak 200 eurotarainoko isunarekin zigortzen dira.

Erantzukizunak

Arau-hausteen arduradunak dira:

1. Arau-haustea egiten duen erabiltzailea.

18 urtetik beherako pertsona eta helduak diren desgaitasuna duten pertsonak direnean, arau-haustearen arduradunak beraien gurasoak, tutoreak edo legezko zaintzaileak izango dira.

9. ARAU-HAUSTEAK, ZIGORRAK ETA ERANTZUKIZUNAK

2. Enpresa kontratista.

Arau-haustea egiten duen pertsonari ardura kendu gabe.

Araudi honek jasotzen dituen arau-hauste eta zigorrak errepideko bidaiarien garraioa arautzen duen Eusko Legebiltzarreko Legeak jasotzen dituen epeetan preskribatzen dira.

Euskadiko Autonomia Erkidegoaren Administrazio Publikoen Eusko Legebiltzarreko ahalmen zigortzailearen Legeari jarraitzen dio:

- arau-hauste eta zigorrak preskribatzen diren epea kalkulatzeko
- epea gelditu eta berreskuratzeko
- zigorren batzordeak, Araudi honen betebeharrak ez betetzeagatik jartzen diren zigor prozesuak tramitatzeko.

Zigortzeko erabakia prozesu administratiboetako eta Bilketa Araudi Orokorreko legearen arabera gauzatzen da.

Pertsona batek arau bat hausten duenean zigor bat ezartzen zaio. Gainera, egindako kalte eta galeren kalte-ordainak eman beharko ditu.



