MANUAL DE SERVICIOS DE BIZKAIBUS

INDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS 2
I) OBJETO DEL MANUAL DE SERVICIOS DE BIZKAIBUS 3
1. Ámbito 3
2. Carácter público del servicio. 3
3. Organización y control del servicio. Competencias de la Diputación Foral de Bizkaia. 3
II) OBLIGACIONES DE LA EMPRESA TRANSPORTISTA 4
4. Características de los vehículos 4
5. Condiciones de seguridad y mantenimiento de los vehículos. 4
6. Capacidad de los vehículos. 5
7. Seguros 5
8. Señalización e información en los autobuses. 5
9. Obligaciones del personal. 5
III) CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE 7
10. Transporte de las personas usuarias 7
11. Líneas de transporte y paradas. 7
12. Accesibilidad universal 8
12.1. Personas con Movilidad Reducida (PMR) 8
12.2. Sillas de ruedas 8
12.3. Garantía de accesibilidad 9
12.4. Preferencia en el acceso y descenso 10
12.5. Personas con Movilidad Reducida en Sillas de Ruedas (PMRSR) 10
12.6. Asientos reservados para PMR y otras equipaciones de los vehículos 10
12.7. Coches de bebés y sillas de niños y niñas 10
12.8. Preferencia de ocupación de los espacios reservados para PMRSR 11
13. Objetos. 12
14. Objetos perdidos. 13
15. De los animales. 13
16. Títulos de transporte. 14
17. Atención Ciudadana. 15
18. Hojas de ruta. 16
19. Reclamaciones. 16
20. Derechos de las personas usuarias 16
21. De las obligaciones de las personas usuarias. 17

Versión en vigor desde: 16 de junio de 2025

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Diputación Foral de Bizkaia tiene como objetivo a través del servicio Bizkaibus garantizar a la ciudadanía de Bizkaia el acceso y la movilidad dentro del Territorio, mediante los servicios prestados por líneas regulares de autobús.

El servicio Bizkaibus, configurado mediante el contrato con las empresas concesionarias de las líneas de transporte, pretende hacer posible que la totalidad de la ciudadanía:

- Reciba una prestación uniforme en materia de transporte por carretera.
- Que esta prestación se realice con una calidad de servicio homologada y un desarrollo de los servicios en el que priman las necesidades objetivas por encima de las variables del mercado.
- Que así mismo reúna todas las condiciones de seguridad e innovación tecnológicas que permitan una accesibilidad óptima al sistema de transporte.

La Diputación Foral de Bizkaia pretende con este MANUAL DE SERVICIOS dar a conocer este compromiso a través de la difusión y divulgación de las responsabilidades y obligaciones de la sociedad prestadora del servicio y los derechos y deberes de las personas usuarias de Bizkaibus.

A este objetivo se une la necesidad de disponer de un documento que integrara en un texto unificado la diversidad de las normas que configuran el marco jurídico efectivo de la prestación del servicio.

Las bases del presente MANUAL DE SERVICIOS están determinadas por lo establecido en los referidos contratos con las empresas concesionarias, la Ley Vasca de Transporte de Viajeros por Carretera, el Decreto 51/2012 del Gobierno Vasco por el que se aprueba el Reglamento de Transporte de Viajeros por Carretera, la Ley de Ordenación del Transporte (LOTT), el Reglamento de Ordenación del Transporte (ROTT), la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, las Normas Técnicas sobre Condiciones de Accesibilidad en el Transporte y demás normativa legal vigente que le sea de aplicación.

El presente MANUAL DE SERVICIOS está estructurado en tres apartados cuyo contenido general es el siguiente:

El apartado I está referido al Objeto del MANUAL DE SERVICIOS, estableciendo su ámbito, el carácter público del servicio y las competencias en cuanto a la organización del mismo.

El apartado II establece las Obligaciones de la empresa transportista en cuanto a características de los vehículos, mantenimiento de los mismos, conducción, capacidad, condiciones de seguridad e higiene y señalizaciones, así como las obligaciones del personal de las empresas prestatarias.

El apartado III establece las Condiciones Generales de Transporte, incluyendo los derechos y obligaciones de las personas usuarias.

I) OBJETO DEL MANUAL DE SERVICIOS DE BIZKAIBUS

1. Ámbito

El presente documento tiene por objeto disponer de un texto unificado que recoja los derechos y deberes de los usuarios y usuarias de Bizkaibus, así como los ámbitos de responsabilidad de usuarios y usuarias, empresas operadoras y Diputación Foral de Bizkaia con respecto al servicio.

Este documento es de aplicación para todas las empresas de transporte que tienen concertados contratos con la Diputación Foral de Bizkaia, en el marco de la prestación del servicio de Bizkaibus, así como para todas las personas usuarias del mismo.

La prestación del servicio de transporte se ajustará en todo caso a la normativa legal vigente que le sea de aplicación.

2. Carácter público del servicio.

El servicio de transporte es de carácter público, por lo que accederán al mismo cuantas personas lo deseen, en las condiciones y obligaciones que señale el presente documento y la legislación vigente en la materia.

3. Organización y control del servicio. Competencias de la Diputación Foral de Bizkaia.

3.1. La Diputación Foral de Bizkaia tiene competencia para crear y modificar los servicios de transporte público de Bizkaibus, así como para establecer la organización del servicio de transporte y su control, tanto en lo que se refiere a las líneas como a sus trayectos, paradas y horarios,

3.2. Así mismo, la Diputación Foral de Bizkaia tendrá la facultad de inspección, en todo momento, del cumplimiento de las obligaciones de la sociedad gestora, incluyendo la inspección de los vehículos que prestan servicio en Bizkaibus y ejerciendo, además, las funciones de policía en la prestación del servicio público.

II) OBLIGACIONES DE LA EMPRESA TRANSPORTISTA

4. Características de los vehículos.

4.1. Los vehículos que prestan el servicio de transporte Bizkaibus, se encontrarán debidamente homologados, en buen estado de funcionamiento, ajustándose en cuanto a sus características técnicas a la normativa legal que le sea de aplicación: accesibilidad, circulación, seguridad, etc.

4.2. Los vehículos estarán dotados de sistemas de accesibilidad que deberán estar siempre disponibles y accionables mediante los mecanismos establecidos al efecto. Su definición y características se recoge en el apartado correspondiente de este Manual.

4.3. Los vehículos, tanto en su interior como en su exterior deberán cumplir con la imagen corporativa del servicio Bizkaibus en vigor.

5. Condiciones de seguridad y mantenimiento de los vehículos.

5.1. Los vehículos que presten el servicio Bizkaibus habrán de mantenerse en buen estado, de forma que su utilización se produzca en condiciones de seguridad, salubridad e higiene.

5.2. Los vehículos dispondrán de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de todos sus equipos y componentes, así como un plan de limpieza que incluirá la limpieza diaria, limpieza periódica del interior de los autobuses, desinsectación y desinfección, tal y como aparecen especificados en los respectivos contratos.

En relación a la limpieza, las empresas deberán tener previsto algún sistema que asegure de forma inmediata la limpieza puntual del interior del autobús ante alteraciones que puedan producirse.

Antes entrar en servicio los autobuses, las empresas operadoras deberán GARANTIZAR:

- El estado de limpieza de los autobuses tras la limpieza diaria efectuada, asegurando que la misma se ha realizado de acuerdo a los estándares exigibles.
- El correcto funcionamiento de los sistemas que permiten la accesibilidad, y seguridad, en concreto, rampas, plataformas elevadoras, cinturones de seguridad, así como Sistemas de información Oral y Visual.
- El resto de sistemas relacionados con la prestación del servicio.

5.3. Los vehículos dispondrán de las salidas de emergencia que establece la normativa vigente, debidamente señalizadas. Además dispondrán de martillos rompelunas, botiquín de primeros auxilios y extintores homologados, identificando sus ubicaciones de forma clara. Así mismo figurará en lugar visible, dentro del vehículo, el plan de evacuación del mismo y las normas de actuación en caso de emergencia.

5.4. Todos los vehículos deberán disponer de papeleras y bolsas para el mareo a disposición de las personas usuarias.

5.5. Los vehículos estarán al corriente en el cumplimiento de las revisiones periódicas establecidas legalmente (ITV), y dispondrán de la documentación preceptiva, que habrá de incorporarse al conjunto de la documentación de cada vehículo.

6. Capacidad de los vehículos.

6.1. En los vehículos figurarán las posibles configuraciones referidas a número máximo de personas que puede transportar, sentadas y de pie, así como el número de sillas de ruedas.

6.2. El personal de conducción impedirá el acceso de personas usuarias al vehículo una vez sea alcanzado el número máximo autorizado. Dicha circunstancia habrá de ser puesta en conocimiento de la empresa operadora.

7. Seguros

Las empresas operadoras de Bizkaibus deberán contratar los seguros que resulten obligatorios conforme a la legislación vigente y las obligaciones contractuales.

8. Señalización e información en los autobuses.

8.1. Se empleará el euskera y el castellano en la señalización del autobús así como en la información expuesta en el mismo, tanto en el interior como en el exterior.

8.2. En el exterior de los vehículos figurará, en la parte delantera, el código y nombre de la línea cuyo servicio prestan. Asimismo, en aquellos vehículos cuya estructura lo permita, figurará esta información en la parte lateral y trasera de los mismos.

8.3. En los vehículos se dispondrá de un extracto del presente reglamento así como la zonificación tarifaria en vigor y las tarifas vigentes.

8.4. Los vehículos estarán dotados de las señalizaciones legalmente establecidas, y entre éstas las relativas a la accesibilidad universal, tanto en el exterior como en el interior del autobús, espacios para sillas de ruedas, asientos PMR, señalética para personas con deficiencia visual o auditiva, etc.

8.5. Asimismo la señalización e información a bordo del autobús deberá respetar en todo caso la normativa de igualdad.

8.6. En el interior del vehículo y en lugar visible, bajo un formato normalizado, se indicarán todas aquellas incidencias o alteraciones que afecten a la prestación normal de la línea.

8.7. En caso de tratarse de modificaciones significativas de una línea, la información deberá estar disponible y colocada en los vehículos que prestan servicio en la línea afectada 7 días antes de la puesta en marcha de las modificaciones.

9. Obligaciones del personal.

9.1. El personal de conducción y el de inspección de las empresas que prestan el Servicio Bizkaibus deberá efectuar el servicio uniformado.

9.2. El personal de conducción deberá estar en posesión de todos los permisos previstos legalmente para el desarrollo de su profesión conforme al tipo de vehículo utilizado en la prestación del servicio.

9.3. El personal de conducción deberá conducir los vehículos con suavidad y sin movimientos bruscos, especialmente en las paradas y arrancadas, debiendo circular a las velocidades adecuadas en función de las limitaciones establecidas, el tráfico y la climatología.

9.4. El personal de conducción velará por la seguridad en el tráfico del vehículo.

9.5. El personal de conducción e inspección de los vehículos deberá garantizar que todas las personas usuarias viajen con el título de transporte o con título que resulte suficiente en función de las características del viaje así como del uso debido del título que posean.

9.6. El personal de la empresa no podrá fumar ni consumir bebidas alcohólicas en el interior de los vehículos.

9.7. El personal de conducción e inspección habrá de facilitar a las personas usuarias la información que los mismos soliciten en relación a la prestación del servicio de transporte. Cuando la información solicitada no se corresponda con la línea o se carezca de ella, se facilitará el número telefónico del Servicio de Atención Ciudadana de Bizkaibus.

9.8. El personal de conducción e inspección mantendrá en todo momento un trato correcto con las personas usuarias.

9.9. El personal de conducción de los vehículos, cuando haga uso de aparatos de reproducción de sonido y radios deberá hacerlo a un volumen que no resulte molesto para las personas usuarias, debiendo moderar el volumen si así es requerido por parte de las mismas.

9.10. El personal de las empresas operadoras deberá facilitar a las personas usuarias el embarque y desembarque a los vehículos, así como el abono y cancelación/validación del título de transporte con especial atención al acceso y descenso de las PMR, accionando, si así es solicitado, los sistemas equipados en el autobús.

9.11. El personal de las empresas prestará atención al cumplimiento de lo regulado en el presente documento.

III) CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE

10. Transporte de las personas usuarias.

Las personas usuarias serán transportadas en los vehículos que prestan el servicio de Bizkaibus, con arreglo a las condiciones generales contenidas en el presente documento, y en concreto:

10.1. Durante el transporte, las personas usuarias ocuparán los asientos dispuestos en el vehículo.

10.2. En caso de que la totalidad de los asientos se encontraran ocupados, las personas que efectúen el trayecto de pie irán asidas a las barras y asideros dispuestos en el vehículo.

10.3. En caso de que la persona usuaria sea menor de 6 años, deberá ir acompañada por un adulto o una adulta responsable de su sujeción y seguridad. Esta persona adulta podrá llevar a su cargo un máximo de cuatro menores de 6 años.

10.4. Las personas usuarias deberán dejar libres las zonas de acceso y puertas de salida así como las salidas de emergencia.

10.5. En todo caso las personas usuarias deberán facilitar el asiento del resto de personas, evitando la ocupación de plazas con bultos, maletas y resto de equipaje.

11. Líneas de transporte y paradas.

11.1. Las líneas de transporte de Bizkaibus, dispondrán de paradas debidamente señalizadas. En las que exista marquesina o elemento señalizador figurará un esquema que contendrá el trayecto íntegro de las líneas que usan esa parada, con sus correspondientes recorridos, así como sus horarios. Así mismo, figurará el número de teléfono del Servicio de Atención Ciudadana de Bizkaibus.

11.2. Cada línea de transporte tendrá asignado un código.

11.3. Durante el estacionamiento en las paradas, las puertas de acceso de los vehículos permanecerán abiertas en todo momento, desde que el vehículo efectúe su detención completa en la parada, hasta que el vehículo reinicie el trayecto, en cuyo momento se cerrarán las puertas.

11.4. Cuando el vehículo se encuentre en la terminal de la línea tendrá la puerta de acceso abierta con 5 minutos de antelación a la hora de salida. La apertura de las puertas no deberá realizarse hasta que hayan bajado todas las personas viajeras de la expedición anterior y el personal de conducción haya registrado en el pupitre el comienzo de la expedición siguiente.

El personal de conducción deberá proceder a la apertura de puertas con la suficiente antelación que asegure siempre que la expedición parte a la hora prevista y aprobada. Así mismo, en el supuesto de existir condiciones climatológicas adversas, el vehículo tendrá las puertas de acceso abiertas con 10 minutos de antelación a la hora de salida.

11.5 El motor en las paradas prolongadas deberá detenerse y ponerse en marcha 1 minuto antes de la salida, o con la antelación mínima necesaria para la climatización del habitáculo.

11.6. Salvo paradas nocturnas a la demanda y casos de fuerza mayor, los vehículos no se estacionarán fuera de las paradas de la línea, ni procederán a la recogida y bajada de las personas usuarias en lugares distintos de las paradas.

11.7. El personal de conducción procederá a realizar la parada cuando esta sea demandada por una persona usuaria o bien se solicite desde la propia parada. Cuando la parada se encuentre ocupada por otros autobuses, el vehículo se situará detrás de éstos hasta poder acceder a la misma. Solo podrán abrir puertas los dos primeros autobuses para la subida y bajada de personas, no debiendo abrir puertas el resto de autobuses a la espera hasta alcanzar dichas posiciones.

11.8. Tanto el acceso como el descenso de las personas usuarias se efectuará encontrándose el vehículo completamente detenido.

11.9. En las paradas, las personas usuarias accederán a los vehículos por la puerta delantera, y descenderán por la puerta central y / o trasera. Ahora bien, en caso de avería del sistema de pago sin contacto, el personal de conducción podrá alterar lo anterior al objeto de asegurar la correcta validación de los viajes realizados por las personas usuarias de Bizkaibus.

11.10. Entre las 22:30 y las 6:30 h se podrán realizar paradas a la demanda en vías urbanas. Estas paradas solamente podrán ser utilizadas por mujeres que viajen solas. El personal de conducción será el responsable de decidir si la parada solicitada es segura o no en términos de seguridad vial, por lo que en caso de no serlo, parará lo más cerca posible a la parada solicitada y en caso de no haber una zona donde se cumplan los requisitos necesarios, parará en la siguiente parada reglamentaria. El criterio de decisión sobre la viabilidad de la parada deberá tener en cuenta la disponibilidad de acera, proximidad a un paso de peatones así como que se trate de zonas suficientemente iluminadas y con edificaciones alrededor.

12. Accesibilidad universal

12.1. Personas con Movilidad Reducida (PMR)

Se consideran Personas con Movilidad Reducida:

- Personas en sillas de ruedas
- Personas con niños y niñas, incluidos los que van en coches y sillas.
- Mujeres embarazadas
- Personas de edad avanzada
- Personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales.

12.2. Sillas de ruedas

Se considerará silla de ruedas, con motor o sin él, todo aparato o utensilio de ayuda a PMR que cumpla las siguientes características:

- Dimensiones máximas:
  - ✓ Largo: 120 cm
  - ✓ Ancho: 70 cm
  - ✓ Alto: 109 cm

- Peso máximo: 300kg incluyendo a la PMR (peso máximo de la silla/aparato /utensilio sola: 182kg.).
- La persona usuaria ha de ser PMR.

Asimismo, se considerarán sillas de ruedas las sillas pediátricas ocupadas por menores de edad con discapacidad física, psíquica y/o sensorial.

12.3. Garantía de accesibilidad

12.3.1. Vehículos

Todos los vehículos del servicio Bizkaibus estarán dotados de los sistemas de accesibilidad que garanticen el acceso y descenso a las Personas con Movilidad Reducida: arrodillamiento, rampas y plataformas (según modelo de autobús). No podrá prestar servicio el vehículo que presente un mal funcionamiento de los mismos.

12.3.2. Personal de las empresas concesionarias

El personal de conducción de los vehículos velará a fin de que todas las personas, y en particular aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación, o cualquier otra limitación psíquica o sensorial de carácter temporal o permanente, puedan realizar el viaje en las mejores condiciones de comodidad y seguridad.

Las empresas operadoras serán responsables de que todo el personal de conducción e inspección conozca y pruebe habitualmente el uso de los mecanismos que sirven de ayuda al acceso de PMRs a los autobuses, "arrodillamiento", rampas y plataformas elevadoras. Los planes de formación del personal de conducción deberán contemplar el conocimiento de la normativa de accesibilidad así como el conocimiento del funcionamiento de los elementos citados.

12.3.3. Consideraciones generales de acceso al vehículo de las Personas con Movilidad Reducida

Con carácter general, el personal de conducción deberá seguir las siguientes normas:

a) El sistema de "arrodillamiento" de los autobuses se activará en todas las paradas y sin la necesidad de que sea solicitado por las personas usuarias.

b) En autobuses de suelo alto, toda Persona con Movilidad Reducida (PMR) tendrá la posibilidad de hacer uso de la plataforma de acceso previa solicitud al personal de conducción y siempre mediante la utilización de la silla de ruedas dispuesta a tal efecto.

c) En autobuses de suelo bajo, sólo las Personas con Movilidad Reducida en Silla de Ruedas (PMRSR) y PMR con utensilio de apoyo (bastón, muleta, andador, etc.) podrán hacer uso de la rampa, previa solicitud al personal de conducción.

d) El personal de conducción no iniciará la marcha hasta que las PMR se hayan colocado en su lugar.

12.4. Preferencia en el acceso y descenso

Las personas con movilidad reducida tendrán preferencia sobre las restantes personas usuarias en el acceso y descenso de los vehículos, que se efectuará por las puertas cuya utilización proporcione mayor comodidad.

12.5. Personas con Movilidad Reducida en Sillas de Ruedas (PMRSR)

12.5.1. Los vehículos de piso bajo tendrán reservados dos espacios para personas usuarias de sillas de ruedas. Los de piso alto asegurarán la disponibilidad de espacio para las dos personas usuarias pudiendo optarse por diferentes soluciones que se adaptarán a la normativa en vigor y buscarán la mejor solución posible, todo ello atendiendo a las exigencias de homologación del autobús.

12.5.2. Estas personas se ubicarán en los huecos destinados para ellas, según indique la señalética del vehículo o personal de la empresa operadora.

12.6. Asientos reservados para PMR y otras equipaciones de los vehículos

12.6.1. Todos los vehículos tendrán reservados cuatro asientos para personas con movilidad reducida, próximos a las puertas de acceso, adecuadamente señalizados y accesibles a los timbres y señales de parada.

12.6.2. Las plazas para PMR sólo podrán ser ocupadas por personas que no reúnan tal condición cuando se encuentren libres, debiendo ser cedidas ante la petición de una persona PMR. El personal de conducción o inspección deberá ordenar que se ceda el asiento cuando así sea requerido

12.6.3. Los vehículos de piso alto deberán tener a disposición de las personas usuarias con movilidad reducida una silla de ruedas que les permita el acceso al vehículo mediante el uso de la plataforma elevadora. Quedan exentos de esta obligación los vehículos de suelo bajo.

12.6.4. Los vehículos dispondrán de sistemas de información oral, sistemas de comunicación táctil, indicadores luminosos y acústicos, no estridentes, así como otros dispositivos que hagan posible la comunicación.

12.7. Coches de bebés y sillas de niños y niñas

12.7.1. Los coches de bebés y sillas de niños y niñas (en adelante coches y sillas) viajarán en los huecos reservados a sillas de ruedas siempre que no estén ocupados por éstas.

12.7.2. El tamaño de los coches y sillas, incluidos los gemelares, no podrá superar las dimensiones de 120 x 70 cm. estimadas para una silla de ruedas estándar.

12.7.3. El número de coches y sillas no plegados que pueden transportarse en un autobús será el que quepa en el espacio reservado para las sillas de ruedas, sin que se dificulte el paso. En caso de que dicho espacio estuviera ocupado por una silla de ruedas, los coches de bebé no podrán ocupar la superficie libre sobrante.

12.7.4. Los coches y sillas deben estar frenados, siendo la persona adulta acompañante responsable de sujetar, controlar y vigilar el coche durante toda su permanencia en el autobús, para lo que deberá mantenerse al lado del mismo.

12.7.5. Cuando los espacios reservados para sillas de ruedas estén ocupados, se podrá viajar con el coche plegado (como cualquier bulto) o en el portamaletas, si existe. Los niños y niñas viajarán en brazos o al lado de la persona adulta acompañante, siendo ésta la responsable de la seguridad de los menores a su cargo.

12.7.6. En todo caso, los coches y sillas vacíos que se transporten en el habitáculo del autobús deberán ir plegados y se colocarán en el lugar y de la forma que menos molesten.

12.7.7. Cuando se trate de vehículos de suelo alto se atenderá, además, a lo siguiente:

a) El acceso de los coches y sillas (plegados o sin plegar) se hará preferentemente por la puerta trasera.

b) Bajo ninguna circunstancia podrá emplearse la plataforma para el acceso al vehículo de un coche o silla.

c) El portamaletas del vehículo se podrá utilizar para transportar coches y sillas vacíos plegados o sin plegar. En todo caso, podrán transportarse los coches y sillas en el habitáculo del autobús (acceso por las escaleras nunca mediante plataforma).

d) La plataforma estará a disposición de las personas con bebés o menores de 6 años. La utilización de la misma está supeditada al uso de la silla de ruedas dispuesta a tal efecto, no pudiendo emplearse de ninguna otra manera.

e) Las sillas pediátricas con menor con discapacidad tendrán la posibilidad de hacer uso de la plataforma de acceso, previa solicitud al personal de conducción y siempre que pueda ser debidamente anclada a la misma, cumpliendo así las condiciones de seguridad. En caso de no ser posible, deberán utilizar la silla de ruedas puesta a su disposición.

12.7.8. Cuando se trate de vehículos de suelo bajo se atenderá, además, a lo siguiente:

a) Los coches y sillas se introducirán en el autobús por la puerta delantera siempre que sea posible. Cuando no lo sea, podrán hacerlo por la puerta trasera previo aviso al personal de conducción.

b) Los coches y sillas se introducirán en el autobús sin habilitar la rampa, salvo si se trata de una silla pediátrica con menor con discapacidad.

12.8. Preferencia de ocupación de los espacios reservados para PMRSR

12.8.1. Los coches y sillas podrán ocupar el espacio reservado para las sillas de ruedas, siempre que éste no esté ocupado y cediendo el mismo en caso de que posteriormente concurra una PMRSR o una silla pediátrica con menor con discapacidad.

12.8.2. La preferencia de la silla de ruedas es tal que si se diera la circunstancia de que estando los espacios reservados para ella ocupados por coches y sillas y en una próxima parada una PMRSR quisiera acceder al autobús, los coches y sillas deberán ceder el espacio reservado a la PMRSR o menor de edad con discapacidad en silla pediátrica, debiendo plegar el coche e incluso debiendo abandonar el vehículo en caso de falta de espacio.

12.8.3. En caso de que se produzca una falta de espacio que provoque que el coche o silla deba abandonar el autobús, la empresa concesionaria deberá asegurar la finalización del viaje a la persona usuaria. Ahora bien, también se podrá optar, si así lo manifiesta la persona usuaria de PMRSR, a que

sea ésta la que viaje por otro medio de transporte puesto a disposición por el concesionario (solamente en tramos de servicio con frecuencia superior a 15 minutos).

12.8.4. Si en una parada concurren varias sillas de ruedas y/o sillas pediátricas con menor con discapacidad y coches de bebés y sillas de niños y niñas, se estará a lo que sigue:

a) Tendrán preferencia absoluta las PMRSR o sillas pediátricas con menores con discapacidad, sobre los coches de bebé.

b) Cuando la concurrencia sea de idéntica preferencia el criterio a aplicar será el orden de llegada.

En el ANEXO I a este Manual se incluye, a efectos informativos, una síntesis del acceso de varios tipos de sillas de ruedas y coches de bebé.

13. Objetos.

13.1. No se permitirá la introducción de objetos en el autobús cuando afecten a las condiciones de seguridad y evacuación de las personas usuarias. Será el personal de la empresa concesionaria (conducción o inspección) el encargado de velar por el cumplimiento de este apartado y por lo tanto queda a su criterio la determinación de aquellas circunstancias por las que se debe denegar el acceso de determinados objetos o número de los mismos.

13.2. Se prohíbe específicamente, la introducción en los vehículos de materias explosivas, inflamables, corrosivas, radioactivas, venenosas, tóxicas o contaminantes.

13.3. En aquellos vehículos que carezcan de portamaletas, las personas usuarias podrán portar un solo objeto o bulto de mano sujetado eficazmente por ellos mismos. Su dimensión no excederá de 100 x 60 x 25 cm., y no supondrá molestias ni peligro para el resto del pasaje y la circulación del autobús, ni disminución de plazas. Esta limitación no se aplicará en los vehículos de la/s línea/s con destino u origen en el aeropuerto.

13.4. Cuando haya espacio suficiente para ello y no se obstaculicen los lugares de tránsito y/o acceso, las personas viajeras tendrán derecho a portar objetos o bultos destinados a la práctica de deporte, ocio o asimilables, de dimensiones superiores a las previstas en el párrafo anterior (tablas de surf, esquís, instrumentos musicales, y/o similares) siempre que puedan ser transportados por una sola persona, no superen los dos metros de altura y vayan protegidos en su correspondiente funda. Se incluyen en este grupo los patinetes, siempre y cuando no dispongan de baterías eléctricas. Queda prohibido acceder a bordo del autobús con patinetes y monociclos eléctricos.

En última instancia, recae en el personal de conducción la facultad de determinar en cada caso si concurren las condiciones de existencia de espacio y no obstaculización del paso, en función de las condiciones de ocupación del vehículo.

13.5. En los vehículos dotados de portamaletas, los bienes que excedan el carácter de objetos o bultos de mano serán introducidos en dichos portamaletas.

13.6. La introducción de cualesquiera otros objetos en los vehículos carentes de portamaletas, quedará supeditada a que se trate de objetos livianos, permanezcan asidos en todo momento por su portador o portadora, no perturben a las demás personas usuarias, ni pongan en riesgo a las personas ni a la circulación del vehículo.

En todo caso las personas propietarias son responsables de los daños que pudieran causar los objetos transportados.

13.7. Se permite introducir bicicletas en los vehículos que cubran la línea del aeropuerto y en los vehículos articulados, siempre que no viajen personas de pie y excepto en las horas punta (7:30 – 9:30 / 13,30 – 14:30 / 18:30 – 20:00). También se permite introducir bicicletas, siempre que se encuentren debidamente cubiertas con una funda, en aquellos vehículos que dispongan de portamaletas. La empresa concesionaria deberá disponer de dos fundas de bicicleta en todos aquellos vehículos de piso alto que dispongan de portamaletas.

14. Objetos perdidos.

14.1. Los objetos extraviados que se encuentren en los vehículos serán entregados por el personal de la empresa operadora en las dependencias de la misma. Las personas que hayan extraviado algún objeto se dirigirán a estas dependencias para su reclamación. Igualmente podrán ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Ciudadana, el cual detallará el procedimiento a seguir y teléfono de contacto de la empresa operadora.

14.2. El procedimiento a seguir por las empresas operadoras en caso de objetos extraviados será el siguiente:

- Los productos perecederos se conservarán en las dependencias de la empresa operadora hasta un plazo máximo de 24 horas.
- Los objetos de valor (dinero, joyas, etc.), siempre que se disponga de DNI o cualquier otro documento identificativo de su propiedad, se intentará comunicar con la misma para proceder a su entrega. En caso de no disponer de ningún documento identificativo, se consignarán en la oficina pertinente del Ayuntamiento correspondiente.
- Otros objetos (Ropa, paraguas, gafas, libros, juguetes…etc.): Transcurrido el plazo de un mes sin que la persona propietaria haya realizado reclamación se remitirán a una entidad o institución benéfica. En caso de que no sea posible esta alternativa, se remitirán a un Garbigune para su posterior reciclaje.

15. De los animales.

Solo se podrá viajar con:

- Perros y gatos de peso inferior a 8 Kg., transportados dentro de una jaula o trasportín cerrado.
- Perros guía, de asistencia y de acompañamiento a personas con diversidad funcional que cumplan con lo establecido en la Ley 10/2007, de 29 de junio, sobre Perros de Asistencia para la Atención a Personas con Discapacidad y el resto de normativa que sea de aplicación
- Perros del personal de seguridad.

No se podrá viajar con:

- Cualquier otro tipo de mascota.
- Animales exóticos (reptiles, arañas, insectos, etc.).

En cualquier caso, será responsabilidad de la persona usuaria que transporte el animal vigilar que no ocasione daños o molestias a las personas y/o daños o desperfectos a las instalaciones y al vehículo, siendo responsable de cualquier daño y perjuicio que pueda producirse a consecuencia del comportamiento del animal.

16. Títulos de transporte.

16.1. La Diputación Foral de Bizkaia definirá los diferentes billetes o títulos de viaje que habilitan para la utilización del Servicio Bizkaibus. Estos títulos podrán ser propios o consorciados, de carácter temporal u ocasional, a fin de atender convenientemente las nuevas demandas existentes. Asimismo, podrá determinar la extinción de cualquiera de los títulos.

16.2. El Servicio de Atención Ciudadana y la web del Servicio Bizkaibus, ofrecerá toda la información necesaria para la adquisición, renovación, utilización, etc., de los títulos admitidos en Bizkaibus. Para los títulos consorciados, el Consorcio de Transportes de Bizkaia (https://www.ctb.eus/) es el que determina las condiciones para su obtención y utilización.

16.3. Las personas usuarias deberán estar provistas, desde el inicio y a lo largo de todo el viaje, del correspondiente título de transporte.

16.4. En el caso de adquisición de ticket en el autobús, las personas usuarias tendrán derecho a que se les proporcione cambio de moneda o billetes hasta la cantidad de 20 euros.

16.5. Quedan exentos de portar título de transporte las niñas y niños menores de 6 años que vayan acompañadas de persona mayor de edad portadora de título válido para el viaje a realizar. No obstante, deberán solicitar al personal de conducción el título habilitante (ticket de viaje) a efectos del cómputo de plazas.

Asimismo, quedan exentos del pago de los diferentes títulos de transporte las personas usuarias de Bizkaibus de edad hasta doce (12) años. Para poder disfrutar de esta exención, las personas interesadas deberán contar con una tarjeta personalizada, operación que deberá realizarse en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente integrales del transporte público de Bizkaia (OACs).

16.6. Así mismo, queda exenta de portar título de transporte la persona acompañante de personas invidentes y de personas con movilidad reducida necesitadas de silla de ruedas; así como la persona de apoyo a aquellas personas que cumplan con los dos siguientes requisitos según los criterios que establezca el Departamento competente de la Diputación Foral de Bizkaia y cuenten con el beneficio de exención de pago del título de transporte en las condiciones aprobadas por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.: 1) grado de discapacidad igual o superior al 45%, y 2) Grado de dependencia reconocido (I, II ó III). Todo ello, siempre y cuando las personas acompañadas viajen con título de transporte válido para el viaje a realizar.

El acompañamiento se habrá de realizar durante todo el trayecto que realiza la PMR.

En todo caso, si el personal de conducción considera que el acompañante debe abonar el trayecto, prevalecerá su criterio sin perjuicio de que pueda proceder la devolución del importe del viaje una vez acreditada la necesidad de acompañamiento, en su caso.

16.7. La tarjeta sin contacto barik deberá ser validada tanto a la entrada del autobús como a la salida, al abandonar el autobús, en el destino del viaje. La no validación a la salida de la tarjeta barik y resto de títulos consorciados llevará consigo una regularización en los términos establecidos en las ordenanzas aprobadas al efecto por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

16.8. Las personas usuarias deberán comprobar los cambios en el momento de la compra o recarga de los títulos de transporte tras realizar las mismas.

16.9. En caso de producirse un cobro indebido o existir un defecto en cualquiera de los títulos consorciados, la persona usuaria deberá dirigirse al Consorcio de Transportes de Bizkaia al objeto de su subsanación.

16.10. El título de transporte será sometido a control en el momento de acceder al vehículo, teniendo igualmente la obligación de exhibirlo si fueran requeridos por personal de la empresa operadora o personal de inspección de la Diputación Foral de Bizkaia, en cualquier momento del viaje.

16.11. En caso de viajar en el vehículo una persona desprovista del correspondiente título de transporte, el personal de la empresa requerirá a dicha persona el pago del importe de la tarifa del viaje. Si se negara a satisfacer tal importe, será requerido a abandonar el vehículo. Todo ello, sin perjuicio de la sanción correspondiente con arreglo al régimen sancionador establecido en la Ley Vasca de Transporte de Viajeros por Carretera.

16.12. El personal de la empresa impedirá el uso de los títulos de transporte que se empleen fraudulentamente, así como de los caducados. La empresa operadora comunicará al Consorcio de Transportes de Bizkaia la incidencia producida, el cual tomará las medidas que tengan establecidas al respecto.

16.13. En los servicios especiales no se podrá pagar en ningún caso con dinero en metálico.

17. Atención Ciudadana.

17.1. La Diputación Foral de Bizkaia dispondrá de un Servicio Atención Ciudadana de Bizkaibus. Este Servicio ofrecerá, de forma telefónica información sobre cualquier aspecto relacionado con Bizkaibus, tramitará aquellas reclamaciones que las personas usuarias interpongan ante el Servicio y distribuirá material informativo a aquellas personas que así lo soliciten por vía telemática.

17.2. La información sobre dicho Servicio se efectuará, de forma visible, en las paradas de las líneas de transporte, así como en el interior de los propios vehículos.

17.3. Las empresas operadoras estarán obligadas a informar en tiempo real al Servicio de Atención Ciudadana de todas las incidencias y/o alteraciones que se produzcan en la prestación del servicio al objeto de que éste realice una correcta información a la persona usuaria.

17.4. La red de transporte público de Bizkaia dispondrá de Oficinas de Atención Ciudadana integrales coordinadas por el Consorcio de Transportes de Bizkaia. En estas Oficinas integrales, además de las operaciones comunes a todo el sistema se recibirán atenciones específicas de cada operador que forma parte de la red.

17.5. La Diputación Foral de Bizkaia pone a disposición de la persona usuaria un buzón electrónico (infobizkaibus@bizkaia.eus) al cual se podrá dirigir para solicitar cualquier tipo de información que precisen, presentación de solicitudes, reclamaciones, etc.

17.6. Así mismo la Diputación Foral de Bizkaia dispondrá de una página web en la que se recoja todos los aspectos de interés del servicio Bizkaibus (https://www.bizkaia.eus/es/web/bizkaibus).

18. Hojas de ruta.

El personal de conducción del vehículo portará siempre, durante el servicio, la hoja de ruta, al objeto de hacer constar las incidencias que se pudieran producir durante el servicio, haciendo entrega de las incidencias consignadas en las dependencias de la empresa operadora. Esta hoja de ruta será un documento con carácter normalizado para el conjunto de las empresas operadoras de Bizkaibus.

19. Reclamaciones.

19.1. Cada vehículo dispondrá de un Libro Oficial de hojas de reclamaciones a disposición de las personas usuarias, en el que se podrán efectuar las reclamaciones sobre el Servicio Bizkaibus. Las hojas de reclamaciones se cumplimentarán a la finalización del viaje, en la terminal y deberán ser firmadas por la persona reclamante, debiendo constar los datos de filiación de la misma a efectos de comunicación.

19.2. Las personas usuarias de Bizkaibus también dispondrán de Libro Oficial de reclamaciones en las cabinas de Bizkaibus, en las oficinas de las empresas operadoras y en las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes de la Diputación Foral de Bizkaia

19.3. Asimismo, podrán efectuarse reclamaciones por vía telefónica a través del Servicio de Atención Ciudadana de Bizkaibus o del buzón electrónico puesto a disposición por la Diputación Foral de Bizkaia en su página web, sin perjuicio de que para el perfeccionamiento de las mismas se exija, en su caso, la cumplimentación de la correspondiente hoja de reclamaciones.

20. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias, ostentan los derechos regulados por la normativa legal en materia de transporte, así como aquellos derechos establecidos en el presente documento con arreglo a las condiciones generales de prestación del servicio de transporte definido en el Título I del mismo, y específicamente:

20.1. Viajar en los vehículos de Bizkaibus en disposición del título de transporte habilitante.

20.2. Recibir del personal de las empresas operadoras un trato correcto y adecuado.

20.3. Continuar el viaje en la misma línea o, de no ser posible, en otra de itinerario semejante, en caso de incidencia que provoque la retirada del vehículo. Todo ello sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo.

20.4. Recabar del Servicio de Atención Ciudadana de Bizkaibus y en las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes de la Diputación Foral de Bizkaia, la información que precisen en relación a los servicios de Bizkaibus, así como recibir la información solicitada.

20.5. Utilizar los vehículos de Bizkaibus en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.

20.6. Viajar amparados por los seguros que corresponden al transporte de viajeros/as por carretera.

20.7. Elegir, en su caso, entre los diferentes títulos de transporte aprobados por la Diputación Foral de Bizkaia.

20.8. Transportar coches o sillas de niños/as, así como bicicletas y demás objetos, en las condiciones señaladas en el presente documento, sin abono de billete adicional.

20.9. Solicitar y obtener, en todos los puntos expuestos en el apartado 19 del presente documento, el Libro Oficial de Reclamaciones, en el que podrán formular cualquier reclamación sobre la prestación del servicio Bizkaibus.

20.10. Formular, a través del Servicio de Atención Ciudadana y de las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes de la Diputación Foral de Bizkaia, cualquier solicitud o sugerencia sobre la prestación del servicio Bizkaibus.

20.11. Recibir contestación de la Diputación Foral de Bizkaia, a aquellas reclamaciones que formulen en los Libros Oficiales de reclamaciones o a través de los otros medios señalados en el apartado 19 "Reclamaciones"

20.12. A ser informadas, mediante avisos colocados en el interior de los vehículos, de cualquier variación en el itinerario, horarios, paradas y precio del servicio.

20.13. Utilizar en la comunicación, tanto oral como escrita, con la empresa operadora y/con la Diputación Foral de Bizkaia la lengua, euskera/castellano, que elija en cada caso.

21. De las obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias deberán ajustarse a las condiciones generales contenidas en el Apartado I del presente documento, y específicamente:

21.1. Estar provistas del correspondiente título de transporte y colaborar con el personal de la empresa operadora o el personal de inspección de la Diputación Foral de Bizkaia en el supuesto de que fueran requeridas a exhibirlo.

21.2. Seguir las indicaciones del personal de las empresas operadoras, en cuanto al servicio de transporte y a las incidencias que se produzcan en el mismo.

21.3. Abstenerse de realizar cualquier conducta que suponga una molestia para las restantes personas usuarias, y para el personal de las empresas operadoras. Encontrarse en unas condiciones higiénico-sanitarias que eviten cualquier tipo de riesgo de contagio o de incomodidad al resto de las personas viajeras o al personal de conducción.

21.4. Abstenerse de realizar cualquier conducta que suponga un riesgo para las restantes personas usuarias, y personal de las empresas operadoras, o para la circulación.

21.5. Abstenerse de distraer al personal de conducción durante la marcha del vehículo.

21.6. Abstenerse de entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados a tales fines.

21.7. Abstenerse de manipular los mecanismos del vehículo y, específicamente, los mecanismos de apertura y cierre de las puertas.

21.8. Abstenerse de distribuir propaganda, pasquines, folletos o publicidad.

21.9. Abstenerse de realizar acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o, en general, que puedan perjudicar a los bienes de la empresa operadora y de las restantes personas usuarias.

21.10. Abstenerse de lanzar objetos desde el vehículo a la vía pública, así como tirar objetos en el propio vehículo.

21.11. Abstenerse de efectuar acciones que puedan perturbar a las demás personas usuarias y alterar el orden público.

21.12. Abstenerse de fumar, así como de consumir bebidas y alimentos en el interior de los vehículos.

21.13. Abstenerse de acceder en estado manifiesto de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes pudiendo alterar el normal funcionamiento del servicio.

21.14. Abstenerse de portar las mercancías referidas en el apartado 13.2 del presente documento.

21.15. Abstenerse de entrar en el vehículo cuando se ha hecho la advertencia de que está completo.

21.16. Abstenerse de dificultar, innecesariamente, el tránsito en los lugares destinados al paso de personas usuarias.

21.17. Respetar las reservas de espacios para sillas de ruedas y asientos para PMR, y ceder el asiento reservado a una persona viajera con movilidad reducida cuando la misma, o el personal de la empresa, lo requiera.

21.18. Utilizar, caso de que el vehículo disponga de ellos, los cinturones de seguridad.

21.19. Las personas usuarias tienen la obligación de tocar el timbre con antelación suficiente para indicar al personal de conducción del vehículo que desean apearse en la próxima parada. En las paradas, las personas usuarias indicarán, con la mano, al personal de conducción del vehículo, para que el vehículo se detenga en la parada.

Entre otras, serán normas aplicables en el Servicio Bizkaibus, las siguientes:

- El Reglamento (CE) nº 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por lo que se derogan los Reglamentos (CEE) nº 1191/69 y (CEE) nº 1770/70 del Consejo

- La Ley 4/2004, de 18 de marzo, de Transporte de Viajeros por Carretera del País Vasco
- El Decreto de Gobierno Vasco 51/2012, de 3 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Transporte de Viajeros por Carretera
- En lo que resulte de aplicación, la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres (ROTT).
- El Real Decreto Legislativo 6/2015 de 30 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de vehículos a motor y Seguridad Vial.
- La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- El Reglamento CEPE/ONU nº 36.03, la Directiva 2001/85/CE del parlamento europeo, del 20 de noviembre de 2001 (Disposiciones especiales aplicables a vehículos utilizados por el trasporte de viajeros).
- El Reglamento CEPE/ONU nº 107R02, en el que se establecen las condiciones generales de construcción para vehículos de las categorías M2 y M3 (es decir, autobuses y autocares) y Real Decreto 2028/1986, de 6 de junio, por el que se dictan normas para la aplicación de determinadas directivas de la CEE, relativas a la homologación de tipos de vehículos automóviles, remolques y semirremolques, así como de partes y piezas de dichos vehículos y sus posteriores modificaciones en vigor.
- Ley 20/1997, de 4 de diciembre, del Parlamento Vasco para la Promoción de la Accesibilidad.
- Decretos del Gobierno Vasco 126/2001, de 10 de julio, por el que se aprueban las Normas Técnicas sobre Condiciones de Accesibilidad en el Transporte y 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.
- Real Decreto 1544/2007, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para acceso y uso de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Ley 4/2019, de 21 de febrero, de Sostenibilidad Energética de la Comunidad Autónoma Vasca y Normativa exigible en materia Medio Ambiental para vehículos.
- Directiva 1999/101/CE, de la Comisión, de 15 de diciembre de 1999, por la que se adapta al progreso técnico la Directiva 70/157/CEE del Consejo relativa al nivel sonoro admisible y el dispositivo de escape de los vehículos de motor
- La Ley 10/1982, de 24 de Noviembre, del Parlamento Vasco de normalización del uso del Euskera.
- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- La Ley 4/2005, de 18 de febrero, del Parlamento Vasco para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- La Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres

- Los contratos de gestión de servicios públicos firmados entre la Diputación Foral de Bizkaia y las empresas concesionarias del servicio

- La Ley 9/2022, de 30 de junio, del Parlamento Vasco, de protección de los animales domésticos

- La Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales.

- Cualquier otra disposición que le sea de aplicación de ámbito comunitario, estatal, de la Comunidad Autónoma de Euskadi o del Territorio Histórico de Bizkaia que regule el ámbito del transporte público regular, permanente y de uso general de viajeros por carretera, el de la circulación, el de vehículos y su accesibilidad y así como los relativos a la contratación.

Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

I. ERANSKINA

GURPIL-AULKIAK ETA HAUR-KOTXEAK SARTZEKO MODUAREN ZERRENDA EZ ITXIA

ANEXO I

LISTADO NO EXHAUSTIVO DEL MODO DE ACCESO DE SILLAS DE RUEDAS Y COCHES DE BEBÉ

Garraio egokitua Transporte adaptado	Adibiderako argazkia Foto ejemplo	Autobusera sartzeko modua Forma Acceso al Bus
MUP – Gurpil-aulkia PMR - Silla de Ruedas		Erdiko atetik, martxan dagoen arrapalatik edo plataformatik Por puerta central con rampa o plataforma en funcionamiento
MUP – Gurpil-aulki elektrikoa PMR - Silla de Ruedas eléctrica		Erdiko atetik, martxan dagoen arrapalatik edo plataformatik Por puerta central con rampa o plataforma en funcionamiento
MUP - Segway motako gurpil-aulkia; 300 kg-koa, MUP erabiltzailea barne PMR - Silla de ruedas tipo Segway de peso<300kg incluida la persona usuaria PMR		Erdiko atetik, martxan dagoen arrapalatik edo plataformatik Por puerta central con rampa o plataforma en funcionamiento

MUP – Scooterra; 300 kg-koa, MUP erabiltzailea barne PMW - Scooter de peso<300kg incluida la persona usuaria PMR		Erdiko atetik, martxan dagoen arrapalatik edo plataformatik. Atzerantz sartzea gomendatzen da maniobra errazteko. Por puerta central con rampa o plataforma en funcionamiento. Se recomienda acceso marcha atrás para facilitar maniobra.
MUP adingabeak – umeen aulkian edo aulki pediatrikoan Menores PMR - en silla tipo bebé o pediátrica		Erdiko atetik, martxan dagoen arrapalatik edo plataformatik Por puerta central con rampa o plataforma en funcionamiento
MUP – laguntza-tresnarekin (bastoia, makulua, eskorga eta abar) PMR - con utensilio de apoyo (andador, bastón, muletas, etc.)	 	Ahal bada, aurreko atetik eta erdiko atetik eta zabaldutako arrapalatik gidariari eskaera egin ostean. Por puerta delantera preferiblemente y por puerta central y rampa desplegada previa solicitud.

Umeen kotxea Carrito bebé		<u>Zoru baxuko autobusa eta Low Entry:</u> Ahal denean, aurreko atetik. Ezin bada, erdiko atetik sartu ahalko da gidaria ohartarazi ostean. Sartzeko ez da arrapala jarriko. <u>Autobús de piso bajo y Low Entry:</u> Por puerta delantera siempre que sea posible. En caso de que no sea posible podrán acceder por la puerta central previo aviso al personal conductor. No se habilitará la rampa de acceso.
		<u>Zoru altuko autobusa</u> Ahal dela, atzeko atetik. Plataforma ez da kotxeak sartzeko erabiliko. Umeekin doazen pertsonek plataforma erabili ahalko dute, betiere, horretarako jarrita dagoen gurpil-aulkiaren bidez. <u>Autobús de Piso alto</u> Por puerta trasera preferiblemente. La plataforma no está disponible para el acceso de cochecitos. Las personas acompañadas de niños y niñas podrán utilizar la plataforma, siempre mediante la silla de ruedas dispuesta a tal efecto.