

BIZKAIBUS-EN ZERBITZUEN ESKULIBURUA

AURKIBIDEA

ZIOEN AZALPENA	2
I) BIZKAIBUSEN ESKULIBURUAREN XEDEA	3
1. Eremua	3
2. Zerbitzuaren izaera publikoa	3
3. Zerbitzuaren antolaketa eta zerbitzua. Bizkaiko Foru Aldundiaren eskumenak.	3
II) GARRAIO ENPRESAREN BETEBEHARRAK	4
4. Ibilgailuen ezaugarriak	4
5. Ibilgailuen segurtasunaren eta mantentzearen gaineko baldintzak	4
6. Ibilgailuen edukiera	5
7. Aseguruak	5
8. Autobusetako seinaleak eta informazioa	5
9. Langileen betebeharrak	5
III) GARRAIO BALDINTZA OROKORRAK	7
10. Erabiltzaileen garraioa	7
11. Garraio lineak eta geralekuak	7
12. Irisgarritasun unibertsala	8
12.1. Mugikortasun Urriko Pertsonak (MUP)	8
12.2. Gorpil-aukiak	8
12.3. Irisgarritasun-bermea	9
12.4. Lehentasuna sarreran eta irteeran	9
12.5. Gorpil-aukian doazen mugikortasun urriko pertsonak (GAMUP)	10
12.6. MUPentzako erreserbaturiko eserlekuak eta ibilgailuen bestelako hornikuntzak	10
12.7. Umeen kotxeak eta aukiak	10
12.8. GAMUPentzako erreserbaturiko guneak hartzeko lehentasuna	11
13. Objektuak	12
14. Objektu galduak	13
15. Animaliak	13
16. Garraio tituluak	13
17. Bezeroarentzako arreta	15
18. Ibilbide-orriak	15
19. Erreklamazioak	15
20. Erabiltzaileen eskubideak	16
21. Erabiltzaileen betebeharrak	17

ZIOEN AZALPENA

Bizkaiko Foru Aldundiaren xedea da bizkaitarrei irisgarritasuna eta mugikortasuna bermatzea Lurraldearen barruan, Bizkaibusen zerbitzuaren bitartez, autobusen linea erregularrek emandako zerbitzuak erabiliz..

Garraio lineen enpresa emakidadunekin akordioa eginez eratuta dagoen Bizkaibusen zerbitzuak honako hauek ahalbidetu nahi dizkie herritar guztiei:

- Errepideko garraioaren arloko prestakuntza bateratua jasotzea..
- Kalitate homologatuarekin eta garapenarekin ematea zerbitzugintza, non behar objektiboak lehenesten diren merkatuaren aldagaien aurretik.
- Era berean, garraio sistema modu egokian eskuratzea ahalbidetzeko segurtasun baldintza eta berrikuntza teknologiko guztiak izatea.

Bizkaiko Foru Aldundiak, ZERBITZUEN ESKULIBURU honen bidez, konpromiso hori ezagutarazi nahi du eta, horretarako, zerbitzua ematen duen sozietatearen erantzukizuna eta betebeharrak zabaldu eta ezagutarazten ditu, baita Bizkaibuseko erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak ere.

Xede horrekin batera, zerbitzugintzaren eremu juridiko eraginkorra osatzen duten arauen aniztasuna eta sakabanaketa testu bateratuan biltzen duen agiria eduki beharra dago.

Honako ZERBITZUEN ESKULIBURU honetako oinarriak eman dira hauexetan ezarritakoari jarraituz: enpresa emakidadunekin eginiko kontratuetan; Errepideko Bidaia-arien Euskal Legean; Errepideko Garraioaren Erregelamendua onesteko Eusko Jaurlaritzak emandako 51/2012 Dekretuan; Garraioa Antolatze-ko Legean (GAL); Garraioa Antolatze-ko Erregelamenduan (GAA); Motordun Ibilgailuen Trafikoari, Zirkulazioari eta Bide-segurtasunari buruzko Legean; garraioaren arloko irisgarritasun baldintzei buruzko aratu teknikoetan eta aplikatu beharreko gainerako lege araudian.

Hiru ataletan dago egituratuta ZERBITZUEN ESKULIBURUA. Eduki orokor hau dute:

I. atala ZERBITZUEN ESKULIBURUAREN xedeari buruzkoa da. Haren eremua, zerbitzuaren izaera publikoa eta zerbitzuak antolatzearen inguruko eskumenak ezarri ditu.

II. atalean, garraio enpresak ibilgailuen ezaugarrien, mantentzearen, gidatzearen, edukieraren, segurtasun eta higie- ne baldintzen eta seinaleen aldetik dituen betebeharrak ezarri dira, baita zerbitzua ematen duten enpresetako pertsonalaren betebeharrak ere.

III. atalean, garraioaren baldintza orokorrak ezarri dira, erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak barne.



I) BIZKAIBUSEN ESKULIBURUAREN XEDEA

1. Eremua

Honako dokumentu honen xedea da Bizkaibusen erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak biltzeko testu bateratua edukitzea, baita erabiltzaileek, enpresa operadoreek eta Bizkaiko Foru Aldundiak zerbitzuaren aldetik duten erantzukizunen eremuak ere..

Honako dokumentu hau Bizkaiko Foru Aldundirekin kontratuak hitzartuta dituzten garraio enpresa guztiei aplikatu behar zaie, Bizkaibusen zerbitzuak ematearen esparruan, baita zerbitzu horren erabiltzaile guztiei ere.

Garraio-zerbitzua, edozelan ere, aplikatu beharreko indarreko lege-araudiari egokituko zaio.

2. Zerbitzuaren izaera publikoa.

Garraio zerbitzua publikoa da eta, beraz, zerbitzu hori erabili ahal izango dute hala nahi duten pertsonak, dokumentu honetan eta arloko indarreko legerian ezarritako baldintzekin eta betebeharrekin.

3. Zerbitzuaren antolaketa eta zerbitzua. Bizkaiko Foru Aldundiaren eskumenak.

3.1. Bizkaiko Foru Aldundiak eskumena du Bizkaibusen garraio publikoko zerbitzuak sortzeko, aldatzeko edo kentzeko, baita garraioaren zerbitzua antolatzeko eta kontrolatzeko modua ezartzeko ere, lineei nahiz proiektuei, geltokiei eta ordutegiei dagokienez.

3.2. Era berean, Bizkaiko Foru Aldundiak ahalmena izango du sozietate kudeatzailearen betebeharrak betetzen direla une oro ikuskatzeko, Bizkaibusen zerbitzua ematen duten ibilgailuak ikuskatzea barne, eta, gainera, polizia-eginkizunak beteko ditu zerbitzu publikoa ematean.



II) GARRAIO ENPRESAREN BETEBEHARRAK

4. Ibilgailuen ezaugarriak.

4.1. Behar bezala homologatuta eta funtzionamendurako egoera onean egon behar dute nahitaez hiri inguruko eta hiri arteko garraioa zerbitzua ematen duten ibilgailuek, eta aplikatu beharreko lege araudiaren ezaugarri teknikoak beteko dituzte (irisgarritasuna, zirkulazioa, segurtasuna,...).

4.2. Bizkaiko Foru Aldundiak ahalmena izango du, une oro, ibilgailuak ikuskatzeko, ibilgailuen egoera ona egiaztatze aldera.

4.3. Ibilgailuek, barruan zein kanpoan, indarrean dagoen Bizkaibus zerbitzuaren irudi korporatiboa bete beharko dute.

5. Ibilgailuen segurtasunaren eta mantentzearen gaineko baldintzak.

5.1. Bizkaibus zerbitzua ematen duten ibilgailuak egoera onean mantendu behar dira, halako moldean non segurtasun, osasungarritasun eta higiene egoera onean erabiliko baitira..

5.2. Ekipamendu eta osagai guztien prebentzio eta zuzenketako mantentze-plana edukiko dute, baita ibilgailuen barneko aldizkako garbiketa, desintsektazioa eta desinfekzioa barne izango dituen garbiketa-plana ere, kontratuetan zehaztu den legez.

Garbiketari dagokionez, autobusaren barnealdea berehala garbitzen dela bermatzeko sistemaren bat aurreikusi behar dute enpresek edozein aldetari aurre egiteko.

Autobusak zerbitzuan jarri aurretik, enpresa operadoreek honako hau BERMATU beharko dute:

- Autobusak garbi daudela egunero egiten den garbiketaren ondoren; gainera, bermatu beharko dute garbiketa eskatutako estandarren arabera egin dela.
- Irisgarritasuna eta segurtasuna ahalbidetzen dituzten sistemen funtzionamendu zuzena; zehatz-mehatz, arrapalak, plataforma jasotzaileak, segurtasun-uhalak, eta ahozko eta ikusizko informazio-sistemak.
- Zerbitzua ematearekin zerikusia duten gainerako sistemak.

5.3. Indarreko araudian xedaturiko larrialdietarako irteerak edukiko dituzte ibilgailuek, behar bezala seinalizatuta. Gainera, kristalak puskatzeko mailuak, lehen sorospeneke botika-kutxa eta su-itxalgailu homologatuak edukiko dituzte, kokalekuak argi azalduta. Era berean, ikusteko moduko tokian egongo dira ibilgailuaren barruan autobusa husteko plana eta larrialdietan jarduteko arauak.

5.4. Paperontziak eta zorabioetarako poltsak eduki beharko dituzte ibilgailu guztiek erabiltzaileen eskuragarri.

5.5. Legeetan ezarritako aldizkako berrikuspenak egin beharko zaizkie ibilgailuei, eta aginduzko dokumentazioa izan beharko dute, ibilgailu bakoitzaren dokumentazioan sartu beharrekoa.



6. Ibilgailuen edukiera.

6.1. Ibilgailuetan adierazita egongo dira ezaugarriak, zeinak diren zenbat bidaiari joan daitezkeen gehienez, haietatik zenbat eserita eta zenbat zutik, eta zenbat gurpil-aulki sar daitezkeen.

6.2. Gidariek ibilgailuan sartzea eragotziko diete erabiltzaileei baimendutako gehieneko kopurura heltzen denean. Egoera horren berri eman beharko zaio enpresa operadoreari.

7. Aseguruak.

Bizkaibuseko enpresa operadoreek indarreko legeriaren eta kontratu-betebeharren arabera nahitaezkoak diren aseguruak kontratatu beharko dituzte.

8. Autobusetako seinaleak eta informazioa.

8.1. Euskara eta gaztelania erabiliko dira autobusaren seinaleztapenean, bai eta autobusean emandako informazioan ere, barruan zein kanpoan.

8.2. Ibilgailuen kanpoaldean, aurreko aldean, zerbitzua ematen duen linearen kodea eta izena agertuko dira. Era berean, ibilgailuetan, baldin eta haien egiturak ahalbidetzen badu, informazio hori haien alboko eta atzeko aldeetan agertuko da.

8.3. Ibilgailuetan erregelamendu honen laburpen bat egongo da, baita indarrean dagoen tarifa-eremuak eta indarrean dauden tarifak ere.

8.4. Ibilgailuek legez ezarritako seinaleak izango dituzte, eta horien artean irisgarritasun unibertsalari buruzkoak, autobusaren kanpoaldean zein barruan, gurpil-aulkientzako espazioak, MUP eserlekuak, ikusmen- edo entzumen-urritasuna duten pertsonentzako seinaleak, etab.

8.5. Era berean, autobusaren barruko seinaleek eta informazioak berdintasun-araudia errespetatu beharko dute beti.

8.6. Ibilgailuaren barruan eta ikusteko moduko lekuan, formatu normalizatu batean, linearen prestazio arruntari eragiten dioten gorabehera edota aldaketa guztiak adieraziko dira.

8.7. Linea baten aldaketa esanguratsuak egiten badira, ukitutako linean zerbitzua ematen duten ibilgailuetan eskuragarri eta jarrita egon beharko du informazioak, aldaketak abian jarri baino 7 egun lehenago.

9. Langileen betebeharrak.

9.1. Bizkaibus zerbitzua ematen duten enpresetako gidariek eta ikuskatzaileek uniformearekin egin beharko dute zerbitzua.

9.2. Gidariek lanbidean aritzeko legez ezarritako baimen guztien jabe izan behar dute, zerbitzua emateko erabilitako ibilgailu motaren arabera.

9.3. Gidariek mugimendu zakarrik gabe gidatuko dituzte ibilgailuak, eta abiadura egokian joan beharko dute ezarritako mugen, trafikoaren eta klimatologiaren arabera betiere.



- 9.4. Gidariak segurtasuna zainduko dute ibilgailuaren trafikoan.
- 9.5. Ibilgailuetako gidariak eta ikuskatzaileak bermatu beharko dute erabiltzaile guztiek garraio-tituluarekin edo bidaiaren ezaugarrien arabera nahikoa den tituluarekin bidaiatzen dutela, bai eta erabiltzaileok daukaten titulua behar bezala erabiltzen dutela ere.
- 9.6. Enpresako langileak ezingo dute erre, ezta edari alkoholdunik kontsumitu ere ibilgailuen barruan.
- 9.7. Garraio zerbitzua ematearen inguruan eskatzen zaizkien argibideak eman beharko dizkiete nahitaez ibilgailuen gidariak erabiltzaileei. Eskaturiko informazioa linearekin bat ez badator eta gidariak informazio hori ez badute, Bizkaibusen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko telefono zenbakia emango zaie.
- 9.8. Gidariak tratu egokia emango diete uneoro zerbitzuaren erabiltzaileei.
- 9.9. Ibilgailuen gidariak, soinua erreproduzitzeko aparatuak eta irratiak erabiltzen dituztenean, erabiltzaileentzat gogaikarria ez den bolumenean erabili beharko dituzte gailu horiek guztiak, eta bolumena jaitsi beharko dute, erabiltzaileak hala eskatuz gero.
- 9.10. Enpresa operadoreetako pertsonalak erraztu egingo die erabiltzaileei ibilgailuetan sartzea eta ateratzea, baita garraio titulua ordaintzea eta ezeztatzea edota baliozkotzea ere.
- 9.11. Enpresetako langileak zainduko dute dokumentu honetan araututakoa betetzen dela.



III) GARRAIO BALDINTZA OROKORRAK

10. Erabiltzaileen garraioa.

Bizkaibusen zerbitzua ematen duten ibilgailuetan garraiatutako dira erabiltzaileak, dokumentu honek dakartzan baldintza orokorren arabera, honako hauek hain zuzen ere:

10.1. Garraioak iraun bitartean, ibilgailuetan jarritako eserlekuak hartuko dituzte erabiltzaileak..

10.2. Baldin eta eserleku guztiak hartuta badaude, ibilgailuan beren beregi jarritako barrei oratuta joan beharko dute zutik doazen pertsonak.

10.3. Erabiltzailea 6 urtetik beherakoa bada, heldu batek lagundu beharko dio, zeinak arduraz izango baitu hari eusteko eta hura segurtatzeko. Heldu horrek gehienez 6 urtetik beherako lau pertsona eramanez izango ditu bere ardurapean.

10.4. Erabiltzaileek libre utziko dituzte autobusean sartzeko eta irteteko guneak.

10.5. Edozelan ere, erabiltzaileek gainerako pertsonen jartzen erraztu beharko diete, eta ez dituzte plazarik beteko fardelekin, mailekin eta gainerako ekipajeekin.

11. Garraio lineak eta geralekuak.

11.1. Bizkaibusen garraio lineetan behar bezala seinalatzaturiko geralekuak egongo dira. Markesina edo seinalea duten geralekuetan, linearen ibilbide osoa dakarren krokisa egongo da, geralekuak eta lineako zerbitzuaren ordutegiak dakartzana. Halaber, Bizkaibusen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren telefono zenbakia edukiko dute.

11.2. Garraio linea bakoitzari kode bat esleituko zaio.

11.3. Ibilgailuak geralekuetan aparkatuta dauden bitartean, sartzeko ateak irekita egongo dira uneoro, ibilgailua geralekuan erabat gelditzen denetik bere ibilbideari ekiten dion arte. Une horretan itxi egingo dira ateak.

11.4. Ibilgailua lineako terminalean dagoenean, sarrerako atea zabalik edukiko du irten baino 5 minutu lehenago. Sarrerako atea ez da irekiko harik eta aurreko espedizio bidaia guztiak jaitsi eta gidariak idazmahai hurrengo espedizioaren hasiera erregistratu arte.

Nolanahi ere, nahikoa denbora lehenago irekiko dituzte ateak gidariak, ibilgailua aurreikusitako eta onartutako orduan ateratzea bermatzeko nahikoa denbora lehenago. Era berean, baldin eta eguraldi txarra badago, irteerako ordua baino 10 minutu lehenago egongo dira zabalik ibilgailuko sarrerako ateak.

11.5. Motorra gelditu beharko da geldialdi luzeetan, eta motorra irten baino minutu bat lehenago jarri beharko da martxan, edo ibilgailuaren barrua klimatizatzeko behar den gutxieneko aurrerapenarekin.



11.6. Eskariaren araberako gaueko geldialdiak eta ezinbesteko kasuak izan ezik, ibilgailuak ez dira lineako geralekuetatik kanpo geldituko, eta ez dituzte erabiltzaileak bilduko edo jaitsiko geltokietatik kanpo.

11.7. Gidariek geldialdia egingo dute erabiltzaile batek eskatzen duenean edo geltokitik bertatik eskatzen denean. Geltokian beste autobus batzuk daudenean, ibilgailua haien atzean jarriko da, harik eta geltokira sartu ahal izan arte. Lehenengo bi autobusek soilik ireki ahal izango dituzte ateak pertsonak igotzeko eta jaisteko, eta itxaroten dauden gainerako autobusek ez dute aterik zabaldu beharko geltokira heldu arte.

11.8. Ibilgailua erabat geldirik egon behar da ibilgailuan sartzeko eta irteteko.

11.9. Geralekuetan, aurreko atetik sartuko dira ibilgailuetan erabiltzaileak, eta erdiko edota atzeko atetik irtengo dira. Hala ere, kontakturik gabeko ordainketa-sistemak matxura badu, gidariek bestelakorik erabaki dezakete, Bizkaibuseko erabiltzaileek eginiko bidaia behar bezala baliozkotzen direla bermatzeko.

11.10. 22:30etik 6:30era, eskariaren araberako geldialdiak egin ahal izango dira herri barruko bideetan. Bakarrik bidaiaitzen duten emakumeek bakarrik erabili ahal izango dituzte geldialdi horiek. Gidariek erabakiko dute eskatutako geldialdia segurua den ala ez, bide-segurtasunari dagokionez; halandaze, segurua ez bada, eskatutako geldialditik ahalik eta hurbilen geldituko dira, eta, beharrezko baldintzak betetzen dituen eremurik ez badago, arauzko hurrengo geltokian geldituko dira. Geldialdiaren bideragarritasunari buruzko erabaki-irizpideak kontuan hartu beharko du ea espalorik dagoen, ea hur dagoen oinezkoen pasabiderik, eta ea eremuak nahikoa argituta dauden eta inguruan eraikuntzak dituzten.

12. Irisgarritasun unibertsala

12.1. Mugikortasun Urriko Pertsonak (MUP)

Mugikortasun urriko pertsonak dira:

- Gorpil-aulkian doazen pertsonak.
- Umeekin (umeen kotxeetan doazenak barne) doazen pertsonak.
- Haurdun dauden emakumeak.
- Adineko pertsonak.
- Ezintasun fisikoak, psikikoak eta zentzumenekoak dituztenak.

12.2. Gorpil-aulkiak

Gorpil-aulkiak dira, motorrarekin edo hori barik, MUPei laguntzeko erabiltzen den aparatu edo tresna oro, betiere, honako ezaugarri hauek betetzen baditu:

- Gehieneko neurriak:
 - ✓ Luzera: 120 cm
 - ✓ Zabalera: 70 cm
 - ✓ Altuera: 109 cm



- Gehieneko pisua: 300 kg, MUP barne (aulkiaren/aparatuaren/tresnaren gehieneko pisua: 182kg.).
- Erabiltzailea MUP izan behar da.

Era berean, gurpil-aulkiak izango dira desgaitasun fisiko, psikiko eta/edo sentsoziala duten adingabeek hartutako aulki pediatrikoak.

12.3. Irisgarritasun-bermea

12.3.1. Ibilgailuak

Bizkaibus zerbitzuaren ibilgailu guztiek mugikortasun urriko pertsonen sarrera eta irteera bermatuko duten irisgarritasun-sistemak izango dituzte: belaunikatzeko sistema, arrapalak eta plataformak (autobus modeloaren arabera). Ezingo du zerbitzua eman sistema horien funtzionamendu txarra aurkezten duen ibilgailuak.

12.3.2. Enpresa emakidadunetako langileak

Ibilgailuen gidariak zaindu egingo dute pertsona guztiek bidaia erosotasun- eta segurtasun-egoera onean egiten dutela, bereziki mugikortasun urrikoek edo komunikatzeko zailtasunak dituztenek edo beste edozein aldi baterako edo behin betiko muga psikiko edo zentzumenen mugaren bat dutenak.

Enpresa operadoreek gidari eta ikuskari guztiek MUPei autobusera sartzen laguntzeko baliagarriak diren mekanismoak (belaunikatzeko sistema, arrapalak eta plataforma jasotzaileak) erabiltzen dakitela eta horiek normalean probatzen dituztela bermatu beharko dute. Gidarien prestakuntza-planek irisgarritasun-araudiaren eta aipaturiko elementuen funtzionamenduen ezagutza bermatu beharko dute.

12.3.3. Mugikortasun urriko pertsonak ibilgailura sartzeko ohar orokorrak

Orokorrean, gidariak honako arau hauek jarraitu beharko ditu:

- a) Zoru baxuko autobusen “belaunikatzeko” sistema geltoki guztietan aktibatuko da eta erabiltzaileek eskatzeko beharrik gabe.
- b) Zoru altuko autobusetan, mugikortasun urriko pertsonak (MUP) sartzeko plataforma erabiltzeko aukera izango dute gidariari eskaera egin ostean eta, betiere, helburu horretarako jarrita dagoen gurpil-aulkia erabilia.
- c) Zoru baxuko autobusetan, gurpil-aulkian doazen mugikortasun urriko pertsonak (GAMUP) eta laguntza-tresnadun MUPEk (bastaia, makulua, eskorga eta abar) bakarrik erabili ahalko dute arrapala gidariari eskaera egin ostean.
- d) Gidaria ez da martxan jarriko MUPak beren tokian jarrita dauden arte.

12.4. Lehentasuna sarreran eta irteeran

Mugikortasun urriko pertsonak lehentasuna izango dute gainerako erabiltzaileen aurretik ibilgailuetan sartzeko eta jaisteko. Hartara, pertsona horientzat erosoena diren ateak erabiliko dira.



12.5. Gurpil-aulkian doazen mugikortasun urriko pertsonak (GAMUP)

12.5.1. Zoru baxuko ibilgailuek gurpil-aulkian doazen pertsonentzako erreserbaturiko bi gune izango dituzte. Zoru altuko ibilgailuek, bi erabiltzaileentzako esertzeko lekua bermatuko dute, eta horretarako, indarrean dagoen araudira egokitzen diren hainbat irtenbide aukeratu ahal izango dituzte, ahalik eta irtenbiderik onena bilatuz, beti ere autobusaren homologazio-eskakizunak betez.

12.5.2. Pertsona horiek beren beregi jarritako baoetan kokatuko dira, ibilgailuko seinaleak edo enpresa operadoreko pertsonalak adierazitakoaren arabera.

12.6. MUPentzako erreserbaturiko eserlekuak eta ibilgailuen bestelako hornikuntzak

12.6.1. Ibilgailu guztiek lau eserleku gordeko dituzte mugikortasun urriko pertsonentzat, sarrerako ateetatik hurbil, behar bezala seinalaztatutako eta txirrina eta gelditzeko seinaleak eskuragarri dituztela.

12.6.2. MUPentzako plazak, libre daudenean, baldintza hori betetzen ez duten erabiltzaileek hartu ahalko dituzte, baina MUP batek eskatzen duenean, plaza utzi beharko diote. Gidariekin eta ikuskariekin eserlekua uzten dela bermatu beharko dute, hala eskatzen denean.

12.6.3. Zoru altuko ibilgailuek gurpil-aulkia eduki beharko dute mugikortasun urriko pertsonen eskuragarri, ibilgailuan plataforma jasotzailea erabiliz sartzeko modua izan dezaten. Betebehar horretatik salbuetsita geratzen dira zoru baxuko ibilgailuak.

12.6.4. Ibilgailuek ahozko informaziorako sistemak, ukimen bidezko komunikaziorako sistemak, argidun adierazleak eta komunikazioa ahalbidetzen duten bestelako dispositiboak izan beharko dituzte.

12.7. Umeen kotxeak eta aulkiak

12.7.1. Umeen kotxeek eta aulkiek (aurrerantzean kotxeak eta aulkiak) gurpil-aulkientzako erreserbaturiko guneetan bidaiatu beharko dute, betiere, gurpil-aulkian doan pertsona batek hartu ez badu jadanik.

12.7.2. Kotxe eta aulkien neurriak, bikienak barne, 120 x 70 cm-koak izango dira gehienez, gurpil-aulki estandarrentzat kalkulaturikoak hain zuzen.

12.7.3. Autobusean gurpil-aulkientzako erreserbaturiko gune kopuruaren adinako tolestu gabeko kotxe eta aulki kopurua garraiatu ahalko da, pasabidea oztopatu gabe. Gune horretan jadanik gurpil-aulki bat badago, kotxeek ezingo dute hartu gainerako azalera librea.

12.7.4. Kotxeak eta aulkiak frena emanda egon beharko dira eta umearen arduraduna den helduak eutsi, kontrolatu eta zaindu beharko du kotxea edo aulkia autobusean dagoen bitartean; hori dela eta, arduraduna kotxe edo aulkiaren ondoan mantendu beharko da.

12.7.5. Gurpil-aulkientzako erreserbaturiko guneak hartuta daudenean, kotxea tolestuta dagoela bidaiatu ahalko da (beste edozein fardel bezala), edo, halakorik balego, kotxea maletategian sartuta. Umeek besoetan edo helduaren ondoan bidaiatuko dute eta heldu laguntzaile hori izango da adingabearen segurtasunaren arduraduna.

12.7.6. Edozein kasutan, bidaiari-lekuan garraiatzen diren hutsik dauden kotxeak eta aulkiak tolestuta egon beharko dira eta gutxien oztopatzen duten tokian eta moduan jarriko dira.



12.7.7. Zoru altuko ibilgailuak direnean, bestalde, kontuan izan beharko dira honako hauek:

- a) Kotxeak eta aulkiak (tolestuak edo tolestu gabeak), ahal bada, atzealdetik sartu beharko dira.
- b) Inolaz ere ezingo da erabili plataforma kotxe edo aulki bat ibilgailura sartzeko.
- c) Ibilgailuko maletategia hutsik dauden (tolestuta edo tolestu gabe) kotxe eta aulkiak garraiatzeko erabili ahalko da. Edozein kasutan, kotxeak eta aulkiak autobuseko maletategian garraiatu ahalko dira eta eskaileretatik sartuko dira (inoiz ez plataformaren bidez).
- d) Plataforma erabilgarri egongo da 6 urtetik beherako pertsonentzako. Plataforma erabiltzeko, horretarako jarrita dagoen gurpil-aulkia erabili beharko da eta ezingo da beste edozein modutara erabili.
- e) Aulki pediatrikoan doan desgaitasuna duen adingabeak sartzeko plataforma erabiltzeko aukera izango du gidariari eskaera egin ostean eta, betiere, aulkia plataformara ainguratu ahal bada; horrela, segurtasun-baldintzak betez. Ez bada posible, eskuragarri duten gurpil-aulkia erabili beharko dute.

12.7.8. Zoru baxuko ibilgailuak direnean, bestalde, kontuan izan beharko dira honako hauek:

- a) Kotxeak eta aulkiak, ahal denean, aurreko atetik sartu beharko dira. Hala ezin denean, atzeko atetik sartu ahalko dira gidaria ohartarazi ostean.
- b) Kotxeak eta aulkiak arrapala gaitu gabe sartu ahalko dira autobusean, desgaitasuna duen adingabe bat daraman aulki pediatriko bat denean izan ezik.

12.8. GAMUPentzako erreserbaturiko guneak hartzeko lehentasuna

12.8.1. Kotxeek eta aulkiek gurpil-aulkientzako erreserbaturiko guneak hartu ahalko dituzte, betiere, libre badaude; baina GAMUP batek edo aulki pediatrikoan doan desgaitasuna duen adingabe batek eskatzen duenean plaza utzi beharko zaio.

12.8.2. Gurpil-aulkiek erabateko lehentasuna dute. Hain zuzen ere, kotxeek edo aulkiek gurpil-aulkientzako erreserbaturiko guneak hartzen badituzte eta hurrengo geltokian GAMUP batek autobusera sartu nahiko balu, kotxeek eta aulkiek GAMUPentzako eta aulki pediatrikoan doan desgaitasuna duen adingabearentzako erreserbaturiko gunea laga beharko dute. Hori dela eta, kotxe eta aulkiak tolestu egin beharko dira, eta lekurik ez badago, kotxe eta aulkiek ibilgailutik irten beharko dute.

12.8.3. Lekurik ez badago eta kotxeak edo aulkiak autobusetik irten behar badu, enpresa emakidadunak erabiltzaileak bidaia behar bezala amaituko duela bermatu beharko du. Hori bai, GAMUPak hala eskatzen badu, posible izango da GAMUPa izatea emakidadunak eskura jarritako beste garraiobide batean bidaiatzen duena (gutxienez 15 minuturoko zerbitzua eskaintzen den tarteetan bakarrik).

12.8.4. Geltoki batekin hainbat gurpil-aulki eta/edo desgaitasuna duen adingabe bat daramaten hainbat aulki pediatriko eta umeen hainbat kotxe eta aulki badaude, honela jardun beharko da:

- a) Umeen kotxeen aurrean, erabateko lehentasuna izango dute GAMUPek edo aulki pediatrikoan doazen desgaitasuna duen adingabeek.
- b) Lehentasun-maila berbera denean, iritsiera-ordenaren irizpidea ezarriko da.



Informazioa emateko, eskuliburu honen I ERANSKINEAN hainbat motatako gurpil-aulkien eta umeen kotxeen inguruko sintesi bat sartu da.

13. Objektuak

13.1. Debebatuta dago objektuak autobusean sartzearabiltzaileen segurtasunean eta ebakuazioan eragina dutenean. Enpresa emakidaduneko pertsonala (gidariak edo ikuskariak) izango da atal honetan ezarritakoa betetzen dela zaintzeko arduraduna eta, beraz, haren irizpenpean gelditzen da zenbait objektu sartzeara galarazteko edo horien kopurua ezartzeko inguruabarrak erabakitzea.

13.2. Beren beregi dago debebatuta ibilgailuetan lehergailuak, materia sukoiak, korrosiboak, erradioaktiboak, pozoitsuak, toxikoak edo kutsakorrak sartzeara.

13.3. Maletak edukitzeko gunerik ez duten ibilgailuetan, erabiltzaileek esku-objektu edo esku-fardel bakarra eraman dezakete, eta erabiltzaileek eurok behar bezala eutsi beharko diote hari. Hura ez da 100 x 60 x 25 cm-tik gorakoa izango, ez die kalterik edo arriskurik eragingo gainerako bidaiariei eta autobusaren zirkulazioari, eta ez ditu plazak gutxituko. Muga hori ez da aplikatuko helmuga edo jatorria aireportuan duten lineen ibilgailuetan.

13.4. Behar beste leku dagoenean eta igarobideak edota sarbideak oztopatzen ez direnean, bidaiariak eskubidea izango dute kirol-objektuak edo -fardelak, aisiakoak edo antzekoak eramateko, aurreko paragrafoan aurreikusitakoak baino handiagoak (surf-taulak, eskiak, musika-tresnak eta/edo antzekoak), baldin eta haiek pertsona bakar batek garraia baditzaiteke, bi metroko altuera gainditzen ez badute eta haien zorroan babestuta badaude. Talde honetan sartzen dira patineteak, betiere bateria elektrikorik ez badute. Debebatuta dago autobusera patinete eta monoziklo elektrikoekin sartzeara.

Gero eta behin, gidariei dagokie kasuan-kasuan erabakitzea ea lekuri dagoen eta ea pasagunea oztopatzen den, betiere ibilgailuaren okupazioaren egoeraren arabera.

13.5. Maletak uztekoa duten ibilgailuetan, toki horietan sartuko dira eskuko objektuak edo fardelak baino handiagoak diren ondasun guztiak.

13.6. Beste edozein objektu sartu ahal izateko maletak edukitzeko gunerik ez duten ibilgailuetan, honako baldintza hauek bete beharko dira: objektu arinak izatea, haiek eramaileak uneoro helduta egotea, gainerako erabiltzaileak ez eragozteak, eta pertsonak edo ibilgailuaren zirkulazioa arriskuan ez jartzea.

Edozelan ere, jabeak dira eurok garraiatzen dituzten objektuek eragin ditzaketen kalteen erantzule.

13.7. Bizikletak sartu ahal izango dira aireportuetako lineetako ibilgailuetan eta ibilgailu artikulatuetan, betiere inor ez badoa zutik eta puntako orduetan izan ezik (7,30 – 9,30 / 13,30 – 14,30 / 18,30 – 20). Bizikletak sartu ahal izango dira ere behar bezala estalita badaude zorro batekin maletak uztekoa dagoen ibilgailuetan. Enpresa emakidadunak bizikletentzako bi zorro eduki beharko dituzte maletak uztekoa duten pisu altuko ibilgailuetan.



14. Objektu galduak.

14.1. Enpresa operadoreko pertsonalak enpresako bulegoetan utziko ditu ibilgailuetan aurkituriko objektu galduak. Objektu horiek galdu dituztenek bulego horietara jo beharko dute objektuok eskatzeko. Era berean, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin jar daitezke harremanetan, eta jarraitu beharreko prozedura eta enpresa operadorearekin harremanetan jartzeko telefonoa zehaztuko ditu zerbitzuak.

14.2. Hona hemen objektu galduak aurkitzen direnean enpresa operadoreek jarraitu beharreko prozedura:

- Produktu galkorrak enpresa operadoreen bulegoetan gordeko dira gehienez 24 orduz.
- Objektu baliotsuak (dirua, bitxiak, etab.) direnean, betiere NAN badago edo jabea identifikatzeko beste edozein agiria erakusten bada, jabe horrekin harremanetan jartzeko saiakerak egingo dira agiria emateko. Inolako identifikazio-agiririk izan ezean, udaletxeko bulegoan gorde beharko da.
- Beste objektu batzuk (arropa, betaurrekoak, aterkiak, liburuak, jolasak, etab.). Hilabeteko epea igarotzen bada eta jabeak erreklamazioa egiten ez badu, ongintzako erakunde bati emango zaizkio. Aukera hori posiblea ez bada, Garbigunera eramango dira ondoren birziklatzeko.

15. Animaliak.

Honako hauekin bakarrik bidaiatu ahal izango da:

- 8 kilotik beherako txakurrekin eta katuekin, eta kaiola batean edo animaliak eramateko ontzi itxi batean joan behar dira.
- Aniztasun funtzionala dutenentzako itsu-txakur, laguntza-txakur eta etxe-txakurrak, baldin eta Ahalmen Urrituentzako Laguntza Txakurrei buruzko ekainaren 29ko 10/2007 Legean eta aplikatu beharreko gainerako araudian ezarritakoa betetzen badute.
- Segurtasuneko langileen txakurrak.

Honako hauekin ezin izango da bidaiatu:

- Beste edozein maskota motarekin.
- Animalia exotikoekin (narrastia, armiarmak, intsektuak, e.a.).

Edozelan ere, animalia garraiatzen duen erabiltzailearen erantzukizuna izango da pertsonen kalterik edo eragozpenik ez eragitea edota instalazioei eta ibilgailuari kalterik edo gaitzik ez eragitea, eta animaliaaren portaeraren ondorioz sor daitekeen edozein gaitz edo kalteren erantzule izango da.

16. Garraio tituluak.

16.1. Bizkaiko Foru Aldundiak Bizkaibusen Zerbitzua erabiltzea ahalbidetzen duten garraio tituluak edo txartelak zehaztuko ditu. Titulu horiek propioak edo partzuergokoak izan daitezke, aldi baterakoak edo noizean behingoak, betiere egin daitezkeen eskaera berriei behar bezala erantzuteko. Era berean, edozein titulu azkentzea erabaki ahal izango du.



16.2. Bizkaibus zerbitzuaren bezeroarentzako arreta-zerbitzuak eta webguneak Bizkaibusen onartutako tituluak eskuratzeko, berritzeko, erabiltzeko eta abarrerako behar den informazio guztia eskainiko dute. Partzuergoko tituluetarako, Bizkaiko Garraio Partzuergoak (<https://www.ctb.eus/>) zehazten ditu titulu horiek lortzeko eta erabiltzeko baldintzak.

16.3. Erabiltzaileek garraio titulua eduki beharko dute nahitaez bidaia hasten denetik amaitu arte.

16.4. Baldin eta tiketa autobusean erosten bada, erabiltzaileek eskubidea dute txanponak edo billeteak aldatzeko, gehienez 20 euroraino.

16.5. Bidaiarako baliozko txartela duten helduek lagunduta doazen 6 urtetik beherako umeek ez dute garraio-txartelik behar. Hala ere, gidariei gaikuntza-titulua eskatu beharko zaie (bidaia-txartela), plazak zenbatzeko.

Halaber, garraio-tituluak ordaintzetik salbuetsita daude Bizkaibus erabiltzen duten hamabi (12) urtetik beherako pertsonak, adin horretakoak barne. Salbuespen hori baliatu ahal izateko, interesdunek txartel pertsonalizatu bat izan beharko dute. Eragiketa hori Bizkaiko garraio publikoaren bezeroarentzako arreta-bulego integraletan (BAB) egin beharko da.

16.6. Era berean, garraio-txartela eramaketik salbuetsita gelditzen da itsuen eta gurpil-aulkia behar duten mugikortasun urriko pertsonen laguntzailea; bai eta beherago aipatzen diren bi baldintzak betetzen dituzten pertsonen laguntzaileak ere. Aipatutako baldintzak Bizkaiko Foru Aldundiko sail eskudunak ezarritako irizpideen arabera bete beharko dira, eta laguntza behar duten pertsona horiek aitortuta izan behar dute bidaia-txartela ez ordaintzeko onura, Bizkaiko Garraio Partzuergoak onartutako baldintzetan. Hauek dira baldintzak: 1) %45eko edo hortik gorako desgaitasun-maila izatea, eta 2) mendekotasun-gradua aitortua izatea (I, II edo III). Hori guztia gorabehera, lagundutako pertsonak baliozko bidaia-txartela izan beharko dute dagokion bidaia egiteko.

Mugikortasun urriko pertsonak egiten duen ibilbide osoan zehar egon beharko du lagunduta.

Edozelan ere, gidariek uste badute laguntzaileak ibilbidea ordaindu behar duela, haien irizpidea nagusituko da. Hala ere, bidaiaren zenbatekoa itzuli ahal izango da, laguntzea beharrezkoa dela egiaztatu ondoren.

16.7. *Barik* kontakturik gabeko txartela autobusaren sarreran eta irteeran baliozkotu beharko da, autobusetik irteteen, bidaiaren helmugan. *Barik* txartela eta partzuergoko gainerako tituluak irteeran baliozkotzen ez badira, titulu horiek guztiok erregularizatu beharko dira, betiere Bizkaiko Garraio Partzuergoak horretarako onetsitako ordenantzetan ezarritakoaren arabera.

16.8. Erabiltzaileek egiaztatu beharko dute ea aldaketak egin diren garraio-tituluak erostean edo kargatzean, aldaketok egin ondoren.

16.9. Bidegabeko kobrantza bat gertatzen bada edo partzuergoko edozein titulutan akatsen bat badago, erabiltzaileak Bizkaiko Garraio Partzuergora jo beharko du, hura zuzentzeko.

16.10. Ibilgailuan sartzean kontrolatuko da garraio titulua, eta era berean, titulua erakutsi beharko da nahitaez enpresa operadoreko pertsonalak edo Bizkaiko Foru Aldundiko ikuskariak bidaiako edozein unetan hala eskatuz gero.



16.11. Baldin eta pertsona bat garraio titulua izan barik badago ibilgailuan, gidariak edo enpresako pertsonalak bidaia tarifararen zenbatekoa ordaintzeko eskatuko dio. Zenbateko hori ordaintzeari uko egingo balio, ibilgailutik irteteko eskatuko litzaioke. Hori guztia Errepideko Bidaia-arien Garraioari buruzko Euskal Legean ezarritako zigor-araubidearen arabera dagokion zigorrari kalterik egin gabe.

16.12. Ibilgailuaren gidariak galarazi egingo du iruzurrez erabiltzen diren garraio tituluak erabiltzea, baita tituluaren indarraldia iraungitzen denean ere. Enpresa operadoreak gorabehera jakinaraziko dio Bizkaiko Garraio Partzuergoari, eta azken Partzuergoak horri buruz ezarrita dituen neurriak hartuko ditu.

16.13. Gaueko zerbitzu berezietan ezin izango da ordaindu inola ere eskudirutan.

17. Bezeroarentzako arreta.

17.1. Bizkaiko Foru Aldundiak Bizkaibusean Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua edukiko du. Zerbitzu horrek telefonoz emango du Bizkaibusekin loturiko edozein argibide, erabiltzaileek zerbitzuan jarritako erreklamazioak izapidetuko ditu eta informazio materiala banatuko die telematikaren bidez hala eskatzen duten erabiltzaileei.

17.2. Zerbitzu horren argibidea ikusteko moduko tokian jarriko dira garraio lineen geralekuetan, baita ibilgailuen barruko aldean bertan ere.

17.3. Enpresa operadoreek nahitaez eman beharko diote informazioa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari denbora zehatzean, zerbitzua ematean izandako gorabehera edota aldaketa guztiei buruzkoa, zerbitzuak informazioa behar bezala eman diezaion erabiltzaileari.

17.4. Bizkaiko garraio publikoaren sareak bezeroarentzako arreta-bulego integralak izango ditu, Bizkaiko Garraio Partzuergoak koordinatuta. Bulego integral horietan, sistema osoan komunak diren eragiketez gain, sarea osatzen duten operadoreetako bakoitzaren arreta espezifikoak jasoko da.

17.5. Bizkaiko Foru Aldundiak erabiltzailearen esku jarriko du postontzi elektronikoa (infobizkaibus@bizkaia.eus), eta bertara jo ahal izango du behar duen edozein argibide mota eskatzeko, eskabideak aurkezteko, erreklamazioak egiteko, etab.

17.6. Era berean, Bizkaiko Foru Aldundiak web orri bat edukiko du Bizkaibusean zerbitzuko jakinarri guztiak biltzeko (<https://www.bizkaia.eus/eu/web/bizkaibus>).

18. Ibilbide-orriak.

Ibilgailuen gidariak ibilbide-orria eramango dute beti zerbitzuak iraun bitartean, zertarako-eta zerbitzuan izan litezkeen gorabeherak agerrarazteko. Jasotako gorabeherak enpresa operadorearen bulegoetan emango dira. Ibilbide-orria dokumentu normalizatua izango da Bizkaibuseko enpresa operadoreentzat.

19. Erreklamazioak.

19.1. Ibilgailu guztietan, erreklamazio-orrien Liburu Ofiziala egongo da erabiltzaileen eskuragarri, eta bertan azalduko dira egoki iritzitako erreklamazioak, betiere baliozko garraio titulua erakusten



badute eta NA, gidabaimena, pasaporte, bizileku baimena edo legezko balioa duen beste edozein agiri erakutsita egiaztatzen badute nortasuna. Erreklamazio-orriak bidaia amaitutakoan bete beharko dira, terminalean, eta erreklamazio egileak sinatuta egon behar du.

19.2. Bizkaibusen erabiltzaileek erreklamazioen liburu ofiziala dute eskuragarri Bizkaibusen kabinetan eta enpresa operadoreen bulegoetan.

19.3. Era berean, telefono bidezko erreklamazioak egin ahal izango dira Bizkaibusen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan edo Bizkaiko Foru Aldundiak bere web orrian jarritako postontzi elektronikoan, betiere erreklamazioak hobetzeko, hala denean, erreklamazio-orria betetzeko eskatzeari kalterik egin gabe.

20. Erabiltzaileen eskubideak

Erabiltzaileek garraioaren arloko lege araudian arauturiko eskubideak dituzte, baita dokumentu honetan ezarritako eskubideak ere, dokumentuko l. tituluan zehazturiko garraio zerbitzua emateko baldintza orokorren arabera, eta beraziaz honako hauek:

20.1. Bizkaibusen ibilgailuetan bidaiatzea horretarako ahalbidea ematen duen garraio titulua izanda.

20.2. Enpresa operadoreetako pertsonalaren tratu egokia izatea.

20.3. Bidaia linea berean edo, ezinezkoa bada, antzeko ibilbideko beste batean jarraitzea, ibilgailua kentzea eragiten duen gorabeheraren bat gertatuz gero. Hori guztia egingo da, ibilbide alternatibo berri hori ordaintzeko betebeharririk gabe.

20.4. Bizkaibusen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan hartzea Bizkaibusen zerbitzuei buruz behar den informazioa, baita eskaturiko argibideak jasotzea ere.

20.5. Bizkaibusen ibilgailuak erosotasun, higiezin eta segurtasun egoera onean erabiltzea.

20.6. Errepideko bidaiarien garraioari dagozkion aseguruaren babesarekin bidaiatzea.

20.7. Hala denean, Bizkaiko Foru Aldundiak onetsitako garraio tituluen artean aukeratzea.

20.8. Umeen kotxeak edo aulkiak garraiatzea, baita bizikletak, surf taulak eta gainerako objektuak ere, dokumentu honetan aipaturiko baldintzetan eta txartel gehigarriak ordaindu barik.

20.9. Erreklamazioen Liburu Ofiziala eskatzea eta lortzea honako dokumentu honetako 19. idatz-zatian azaldutako puntu guztietan. Bizkaibusen zerbitzua emateari buruzko edozein erreklamazio aurkeztu ahal izango da liburu horretan.

20.10. Bizkaibusen zerbitzua emateari buruzko edozein eskabide edo iradokizun egitea Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.

20.11. Bizkaiko Foru Aldundiaren erantzuna jasotzea erreklamazioen liburu ofizialetan edo "Erreklamazioak" deritzon 22. idatz-zatian aipaturiko bestelako bitartekoekin eginiko erreklamazioetan.



20.12. Zerbitzuko ibilbideen, ordutegien, gairekuen eta prezioen gaineko informazioa jasotzea ibilgailuen barruko aldean jarritako oharren bidez.

20.13. Enpresa operadorearekiko edota Bizkaiko Foru Aldundiarekiko ahozko nahiz idatzizko komunikazioan kasu bakoitzean aukeraturiko hizkuntza erabiltzea, euskara edo gaztelania.

21. Erabiltzaileen betebeharrak.

Erabiltzaileek dokumentu honetako I. atalak dakartzan baldintzak bete behar dituzte, eta berariaz honako hauek:

21.1. Garraio titulua eramatea eta enpresa operadoreko pertsonalari edo Bizkaiko Foru Aldundiko pertsonalari laguntzea titulua erakusteko eskatzen dietenean.

21.2. Enpresa operadoreen jarraibideak betetzea garraio zerbitzuari eta zerbitzu horretan izan litezkeen gorabeherari dagokienez.

21.3. Gainerako erabiltzaileentzat eta enpresa operadoreetako pertsonalarentzat gogaikarria izan daitekeen edozein jokabide ez izatea. Gainerako bidaiariak edo gidariak ez kutsatzeko edo deseroso sentitzeko moduko egoera higieniko-sanitarioetan egotea.

21.4. Gainerako erabiltzaileentzat eta enpresa operadoreetako pertsonalarentzat edo zirkulaziorako arriskutsuak gerta daitekeen edozein jokabide ez izatea.

21.5. Gidaria ez distraitztea ibilgailua martxan dagoen bitartean.

21.6. Irteera edo sarrera ez den beste edozein tokitatik ez irtetea edo ez sartzea ibilgailuan.

21.7. Ibilgailuko mekanismorik ez maneiatzea eta, berariaz, ateak irekitzeko eta ixteko mekanismoak.

21.8. Propaganda, paskin, orrisa edota publizitaterik ez banatzea.

21.9. Ibilgailuak narriatu edo zikindu dezakeen ekintzarik ez egitea edo, oro har, enpresa operadorearen eta gainerako erabiltzaileen ondasunetarako kaltegarria izan daitekeen ekintzarik.

21.10. Objekturik ez jaurtitzea ibilgailutik herri bidera eta ibilgailuan bertan objekturik ez uztea.

21.11. Gainerako erabiltzaileentzako ekintza gogaikarririk eta ordena publikoa aztoratu dezakeen ekintzarik ez egitea.

21.12. Ibilgailu barruan ez erretzea eta edaririk eta janaririk ez kontsumitzea.

21.13. Nabarmen mozhortuta edo estupefazianteen eraginpean sartzea, horrela sartzeak zerbitzuaren ohiko funtzionamendua nahastu baitezake.

21.14. Dokumentu honetako 13.2. idatz-zatian aipaturiko salgaiak ez eramatea.

21.15. Ibilgailuan ez sartzea beteta dagoela ohartarazi ondoren.



21.16. Erabiltzaileak igarotzeko beren beregi ezarritako tokiak zailtzea horretarako beharrik izan barik.

21.17. Gorpil-aulkietarako guneen erreserbak eta mugikortasun urriko bidaiarientzako eserlekuak errespetatzea, mugikortasun urria duen bidaiari batentzat erreserbatutako eserlekua lagatzea, hark edo enpresako langileek hala eskatzen dutenean.

21.18. Segurtasun-uhalak erabiltzea, baldin eta ibilgailuak halakorik badu.

21.19. Erabiltzaileek nahitaez jo behar dute txirrina, betiere nahikoa denbora lehenago, hain zuzen ere hurrengo geralekuan gelditu nahi dutela jakinarazteko gidariari. Geralekuetan, eskuz egingo dute seinalea erabiltzaileek, zertarako-eta ibilgailuen gidariak ibilgailua geralekuan gelditzeko.

Besteak beste, hauexek dira Bizkaibus Zerbitzuan aplikatu beharreko arauak:

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2007ko urriaren 23ko 1370/2007 (EE) Zuzentaraua, trenbideko eta errepideko bidaiarien garraio zerbitzu publikoei buruzkoa, Kontseiluaren 1191/69 (EEE) eta (EEE) 1770/70 erregelamenduak indargabetu dituen.
- Martxoaren 18ko 4/2004 Legea, Euskal Herriko Errepideko Bidaiarien Garraioari buruzkoa.
- Eusko Jaurlaritzaren apirilaren 3ko 51/2012 Dekretua, Errepideko Bidaiarien Garraioaren erregelamendua onetsi duena.
- Uztailaren 30eko 16/1987 Legea, Lurreko Garraioen Ordenamenduari buruzkoa eta Irailaren 28ko 1211/1990 Errege Dekretua, Lurreko Garraioen Ordenamenduaren Legearen Erregelamendua onetsi duena (LGOL).
- Abenduaren 19ko 19/2001 Legea, Trafikoari, Motorreko Ibilgailuen Zirkulazioari eta Bide-segurtasunari buruzkoa, baita Zirkulazioaren Erregelamendu Orokorra onetsi duen azaroaren 21eko 1428/2003 Errege Dekretua ere.
- 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena.
- Europako Parlamentuaren 2001eko azaroaren 20ko 2001/85/EE Zuzentaraua, 36.03 Erregelamendua (Bidaiak garraiatzeko erabilitako ibilgailuei aplikatu beharreko xedapen bereziak).
- 107R02 Erregelamendua, M2 eta M3 kategorietako ibilgailuen (hots, autobusak eta autokarrak) baldintzak ezarri dituen, eta ekainaren 6ko 2028/1986 Errege Dekretua, EEEko zenbait zuzentzari aplikatzeko arauak ematen dituen, ibilgailu moten homologazioei buruzkoak (automobilak, atoiak eta erdi atoiak), baita ibilgailu horien zatiei eta piezei eta indarreko ondorengo aldaketei buruzkoak ere.
- 20/1997 Legea, abenduaren 4koa, Eusko Legebiltzarrarena, irisgarritasuna sustatzeari buruzkoa.
- Eusko Jaurlaritzaren uztailaren 10eko 126/2001 Dekretua, garraioko irisgarritasun baldintzei buruzko araua onetsi dituen, eta apirilaren 11ko 68/2000 Dekretua, hiri inguruetako irisgarritasunaren, herri guneen, eraikuntzaren eta informazio eta komunikazio sistemen baldintzei buruzko arau teknikoak onetsi dituen.



- 1544/2007 Errege Dekretua, ezinduen irisgarritasunari eta diskriminaziorik ezari buruzko oinarritzko baldintzak eta garraio moduen baldintzak araupetzen dituen.
- 4/2019 Legea, otsailaren 21ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa; eta ibilgailuei ingurumenaren arloan eskatzen zaien araudia.
- Batzordearen 1999ko abenduaren 15eko 1999/101/EE Zuzentaraua, Kontseiluak soinu-maila onargarriari eta motorreko ibilgailuen ihes-hodieiei buruz emandako 70/157/EEE Zuzentaraua aurrerabide teknikora egokitzeke
- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera arauzkotzeko oinarritzkoa.
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta Gizonen arteko Benetako Berdintasunekoa.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa.
- 4/2018 Foru Araua, ekainaren 20koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa.
- Bizkaiko Foru Aldundiak eta zerbitzua ustiatzen duten enpresa emakidadunek izenpeturiko kontratuak, zerbitzu publikoen kudeaketari buruzkoak.
- Europar Batasuneko, estatuko, Euskadiko Autonomia Erkidegoko edo Bizkaiko Lurralde Historikoko aplikazio-eremuko beste edozein xedapen, honako hauek araupetzen dituen: garraio publiko erregularra, iraunkorra eta erabilera orokorra, zirkulazioa, ibilgailuen zirkulazioa, irisgarritasuna eta kontratazioari buruzkoak.
- Eusko Legebiltzarraren 9/2022 Legea, ekainaren 30ekoa, etxeko animaliak babesteari buruzkoa.
- 7/2023 Legea, martxoaren 28koa, animalien eskubideak eta ongizatea babestekoa.