



## **GARRAIO KOLEKTIBOAREN ERABILTZAILEENTZAKO JARRAIBIDEAK ZERBITZUAK ETA INGURUMEN SAILA Gernika-Lumoko Udala**

### **APLIKAZIO EREMUA**

#### **1. artikulua. Definizioak**

1. Jarraibide hauen helburua Gernika-Lumoko Hiriko Garraio Kolektiboaren erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak arautzea da.
2. Hiriko Garraio Kolektiboa da ibilbide osoa hiriko udal mugartean barruan egiten duena. Gernika-Lumon, BIDEBUSak ematen du zerbitzu hori.
3. “Erabiltzailea” edo “bidaiaria” Hiriko Garraio Kolektiboa erabiltzen duen pertsona da eta autobusetan ibiltzeak dakartzan eskubideak eta betebeharrak ditu.
4. BIDEBUS Hiriko Garraio Kolektiboko zerbitzuan ohiko linea eta Lumoko auzoko linea daude.

### **ERABILTZAILEAREN BETEBEHARRAK**

#### **2. artikulua. Jokabidea**

1. Zerbitzua egoki emateko ordenaren eta segurtasunaren arloan ezarritako neurriak beteko dituzte bidaiariek, eta enpresa emakidaduneko langileek horri buruz emandako oharrei eta ibilgailuetan eta geralekuetan dauden karteletan eta oharretan adierazitakoei jaramon egingo diete.
2. Oro har, ezingo da garraio-zerbitzua oztopatzen duen inolako ekintzarik egin, zehatz esateko, debekatuta dago hauek egitea:
  - a. Autobusera igotzea edo autobusetik jaitea, erabat geldirik ez dagoela. Bidaiariek ezin izango dira autobusera igo, atea itxita eta geralekutik irteteko maniobra hasita badago.
  - b. Autobusera igotzeko txanda ez errespetatzea, alegia, geralekura heldutako hurrenkeraren arabera igoko dira bidaiariak autobusera.
  - c. Autobusera igotzea, gidariak leku guztiak beteta daudela ohartarazi duenean.
  - d. Alkohola, estupefazianteak edo beste gai toxiko batzuk kontsumitzea autobus barruan.
  - e. Jatea, edatea edota gainerako bidaiarientzat gogaikarriak izan daitezkeen beste ekintza batzuk egitea.
  - f. Behar ez den atetik sartzea edo ateratzea.



- g. Leihoetatik eta ibilgailu barruetan objektuak botatzea.
- h. Autobusetan erretzea.
- i. Autobus barruan sua eragin dezaketen aparatuak edo substantziak erabiltzea.
- j. Eztanda egin edo sua har dezaketen gaiak eramatea.
- k. Tamaina, bolumen, eduki edo usainagatik gainerako bidaiariak edo ibilgailua kaltetu, oztopatu edo zikin dezaketen fardelak edo paketeak eramatea.
- l. Oro har, ezin da 100 x 60 x 30 cm-tik gorako fardelik eraman.
- m. Animalia bizidunak eramatea, horretarako prestatutako ontzietan ez badoaz. Salbuespena dira legez baimendutako animaliak.
- n. Gainerakoak gogaitu ditzaketen soinu edo musika tresnak erabiltzea.
- o. Gidariarekin hitz egitea edo hura entretenitzea, zerbitzuarekin lotutako gaiak direnean izan ezik.
- p. Autobus barruan propaganda banatzea, kartelak itsastea, eskean ibiltzea eta ondasunak edo zerbitzuak saltzea.
- q. Autobusetan larrialdietarako jarrita dauden segurtasuneko edo laguntzarako elementuak justifikatutako arrazoirik gabe erabiltzea.

3. Bidaiariak garaiz eskatu behar dute geratzeko eta autobusa geldirik dagoela jaitsiko dira handik.

4. Umeen aulkiekin doazen erabiltzaileak, ahal dela, atzeko atetik sartuko dira. Autobusaren egitura dela-eta aurreko atetik sartzerik ez dagoenean, bigarren atetik sartuko dira, gidariari ohartarazi ondoren.

5. Umeen eta elbarrien aulkientzako espazioa libre utzi beharko dute bidaiariak, baita eurentzat gordetako jarlekuak ere. Jarleku horiek beste kolore batekoak dira eta irudi eta elementu desberdinekin daude seinalatuta.

6. Ondorio horietarako, mugitzeko zailtasunak dituzten pertsonatzat joko dira ondokoak: desgaitasun fisikoa dutenak, hirugarren adinekoak, haurdun daudenak edota bularreko umeak besoetan daramatzatenak, eta, oro har, inguruabar pertsonalak direla-eta zutik joan ezin direnak, istripuaren arrisku argia daukatelako.

7. Desgaitasun fisikoa duten pertsonak, mugitzeko laguntza-elementuren bat behar dutenean, ezin dute exijitu autobusean sartzea ibilgailuaren ezaugarriengatik eurentzako egokitutako sarrerarik ez badago, barruan pasatzerik ez badute edota eurentzako gordetako lekurik ez badago.
8. Ezbeharra, kexa edo iradokizuna tarteko, informazio gehiago eskatu beharra dagoenean, kaltetutako erabiltzaileak alde bien lana erraztuko du eta, horretarako, eskumendun agintariak edo emakida duen enpresak edo Udalak berak eskatuz gero, aurkeztu egin beharko du.
9. Ez zaie autobusean sartzen utziko, edo autobusean badoaz jaisteko aginduko zaie, araudi honetan ezarritako jarraibideak hausten dituztenei, eta oro har, hitzez edo ekintzaz gainerako bidaiariak gogaitzen dituztenei edo arazoak eta endredoak eragiten dituztenei. Halaber, hamabi urtetik beherakoek, adinez nagusi den pertsonaren baten ardurapean egon beharko dute. Horrela izango ez balitz, hauei ere ez zaie autobusean sartzen utziko.
10. Erabiltzaileak langilearen aginduari jaramonik egin ezean, honek agintarien laguntza eska dezake.

## **ERABILTZAILEAREN ESKUBIDEAK**

### **3.artikulua. Eskubideak**

1. Emakida duen enpresako langileengandik tratu zuzena jasotzeko eskubidea. Langile horiek erabiltzaileek eskatzen dizkieten laguntza eta informazio eskaerei erantzun beharko diete, zerbitzuarekin zerikusia duten gaietan.
2. Ibilgailuak egoera onean egotea, bai ezaugarri teknikoan aldetik, bai higiearen eta garbitasunaren aldetik ere.
3. Ezbeharra gertatuz gero, emakida duen enpresak berak edo bere aseguruaren bidez, bere gain hartzea dagozkion kalte-ordainak. Kalte-ordainak jasotzeko, garraio-txartela eta jasandako kalteak zeintzuk izan diren erakutsi behar da.
4. Itsuek eskubidea dute euren txakurrekin joateko; hori bai, txakurrek katea eta muturrekoa eraman behar dute, gainerako bidaiariei endredorik ez eragiteko.
5. Desgaitasun fisikoa edo mugitzeko zailtasunak dituzten pertsonak lehentasuna dute beren-beregi eurentzat egokitutako espazioak erabiltzeko. Gurpildun aulkia darabilten pertsonak eskubidea dute autobusera atzeko atetik sartzeko eta arrapala erabiltzeko; horretarako, gidariari ohartarazi behar diote.
6. Umeentzako aulkiekin doazenek eskubidea dute aulkia tolestu barik desgaitasun fisikoentzat gordetako espazioan joateko; hala ere, lehentasuna desgaitasun fisikoa dutenek dute. Espazio hori beteta dagoenean, aulkia tolestu eta umea besoetan eraman behar da.

### **4. artikulua. Informazioa**

1. Erabiltzaileek eskubidea dute euren joan-etorrietan lagunduko dien informazio hau izateko autobusean:

- a. Kanpoko seinaleak, autobusaren linea zein den adierazteko.
  - b. Betebeharren eta eskubideen zerrenda eta erreklamazio orriak eskuragarri daudela adierazten duen iragarkia.
2. BIDEBUSeko erabiltzaileek eskubidea dute, baldintza fisikoek oztoporik jartzen ez badute, geralekuetan informazio hau izateko:
- a. Indarreko garraio-txartelen prezioa.
  - b. Geralekutik pasatzen den linearen ibilbidea.

3. Erabiltzaileek eskubidea dute lineatan egingo diren aldaketak 24 ordu lehenago eta behar bezala jakiteko, baita zerbitzuari eragiten dioten bestelako aldaketak ere, aldaketok aurreikusita eta programatuta egon badira.

## **5. artikulua. Zerbitzua etetea**

1. Bidaia hasi ostean, matxuragatik edo enpresa emakidadunari egotz dakioken beste arrazoiren batengatik zerbitzua eteten bada, enpresak berak beste ibilgailu bat jarriko du ahalik eta azkarren, erreserbakoei abisu emanaz edo ordezkotzat bat bilatuta, bidaiariak helmugara eramateko.

## **6. artikulua. Galdutako gauzak**

1. Autobusetan aurkitutako objektuak enpresa emakidadunaren informazio-bulegoetan utziko dituzte enpresako langileek.
2. Aurkitu eta 48 orduren buruan jabeek objektuak erreklamatzeko ez badituzte enpresa emakidadunak Udaltzaingoa utziko ditu.

## **7. artikulua. Kexak eta iradokizunak**

1. Erabiltzaileak eskubidea dauka kexak eta iradokizunak egiteko. Horretarako, enpresa emakidadunaren informazio-bulegoetara.
2. Erabiltzaileak eskubidea dauka erreklamazioen orria erabiltzeko. Orri horiek autobusetan, enpresa emakidadunaren informazio-bulegoetan.



Errepideko Bidaiari Garraioaren martxoaren 18ko 4/2000 Legean eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Babeserako uztailaren 19ko 26/1984 Lege Orokorrean jasotako eskubideek eta betebeharrak babestuta daude erabiltzaileak.

