



Condiciones Generales de Contratación de Metro Bilbao

Nota: Las presentes Condiciones Generales han sido autorizadas por Orden del Consejero del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, de fecha 16 de Noviembre de 2010

** El artículo 18 se encuentra en trámite de aprobación por haber sido modificado con posterioridad a la orden del 16 de noviembre.*



Condiciones Generales de Contratación de Metro Bilbao

Capítulo I.- Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1.- Objeto

Artículo 2.- Marco normativo

Capítulo II.- De las instalaciones y el material

Artículo 3.- Estado

Artículo 4.- Obras

Artículo 5.- Alumbrado emergencias

Artículo 6.- Franja seguridad

Artículo 7.- Interfonos

Artículo 8.- Información incidencias

Artículo 9.- Horarios de servicio

Capítulo III.- De los títulos de transporte

Artículo 10.- Modalidades

Artículo 11.- Carnés personalizados

Artículo 12.- Obligatoriedad del título de transporte

Artículo 13.- Puntos de venta

Artículo 14.- Título ocasional gratuito

Artículo 15.- Percepción mínima

Artículo 16.- Caducidad

Capítulo IV.- De los derechos y obligaciones de las personas usuarias

Artículo 17.- Derechos

Artículo 18.- Animales de compañía

Artículo 19.- Acceso de coches y sillas de bebé

Artículo 20.- Obligaciones de las personas usuarias

20.1.- Las personas usuarias no podrán.

20.2.- Las personas usuarias deberán.

Artículo 21.- Acceso a los trenes

Artículo 22.- Personas con movilidad reducida

Artículo 23.- Información tarifas, itinerarios, accesos, etc.

Capítulo V.- Obligaciones del personal de Metro Bilbao

Artículo 24.- Personal de Metro Bilbao

Capítulo VI.- Responsabilidad de Metro Bilbao

Artículo 25.- Justificantes

Artículo 26.- Suspensión del servicio

Artículo 27.- Reclamaciones, quejas y sugerencias

Artículo 28.- Accidentes

Capítulo VII.- Régimen sancionador

Artículo 29.- Infracciones

Artículo 30.- Procedimiento sancionador



Capítulo I.- Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1.- Objeto

El objeto del presente documento es determinar las Condiciones Generales de Contratación de obligado cumplimiento para la utilización de los servicios de transporte por ferrocarril gestionados por Metro Bilbao.

Artículo 2.- Marco normativo

El contenido de las presentes condiciones deberá interpretarse en el marco de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de transporte público de personas usuarias por ferrocarril, así como lo dispuesto en relación con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias.

Capítulo II.- De las instalaciones y el material

Artículo 3.- Estado

Tanto los trenes como las instalaciones a las que tenga acceso el público -accesos exteriores, vestíbulos, escaleras, andenes y otros - deberán mantenerse en un estado tal que permitan su utilización en buenas condiciones de limpieza, comodidad, iluminación, higiene, orden y seguridad.

Artículo 4.- Obras

Cuando se realicen obras en las horas de servicio o cuando su realización obligue al depósito de materiales, maquinaria o herramientas en lugares de estancia o paso de personas, se informará y se adoptarán las disposiciones necesarias para que las molestias que puedan ocasionarse al público sean las menores posibles.

Artículo 5.- Alumbrado emergencias

Las unidades-tren e instalaciones de uso público dispondrán de un sistema de alumbrado alternativo para emergencias.

Artículo 6.- Franja seguridad

En las estaciones se señalará adecuadamente la zona al borde del andén, constituyendo una franja de seguridad en la que no deberán permanecer las personas usuarias mientras el tren no se encuentre estacionado.

Artículo 7.- Interfonos

A ambos lados de la línea de validación y en los andenes, las personas usuarias dispondrán de interfonos por los que poder comunicarse con personal de Metro Bilbao.

Artículo 8.- Información incidencias

Metro Bilbao transmitirá a las personas usuarias cualquier incidencia o información pertinente al servicio con los medios de que disponga y en el menor plazo de tiempo posible.

Artículo 9.- Horarios de servicio

Los cuadros horarios de servicio de transporte de las estaciones definirán para cada época del año:

- a) La frecuencia de trenes.
- b) El horario de paso por cada estación del primer y último tren del día, así como los horarios de paso en estaciones cuando la frecuencia sea superior a 10 minutos.



Metro Bilbao cumplirá con los servicios y horarios definidos salvo en casos de fuerza mayor.

El horario de inicio y finalización del servicio se expondrá en los vestíbulos de todas las estaciones de la red.

Capítulo III.- De los títulos de transporte

Artículo 10.- Modalidades

Son títulos de transporte en vigor los que en cada momento estén aprobados por la Comisión de Precios del Gobierno Vasco, que preceptivamente figurarán en el cuadro de tarifas.

Serán de aplicación los descuentos establecidos en la legislación vigente sobre Familias Numerosas, debiendo las personas usuarias acreditar su condición de beneficiarias mediante los títulos oficiales expedidos por la administración competente.

Los títulos de transporte válidos en Metro Bilbao serán de utilización personal, salvo los que puedan ser de utilización conjunta, cualesquiera que sean sus características, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 respecto a la obtención de un título de transporte gratuito.

Para que dos o más personas usuarias puedan servirse de un título de utilización conjunta, deben entrar y salir en la misma estación y con una diferencia de tiempo inferior a 5 minutos.

Las personas usuarias deberán conservar su título de transporte en buenas condiciones.

En el caso de que el título se deteriore por causas imputables a la persona usuaria o por utilización indebida, éste podrá ser canjeado en cualquier Oficina de Atención a Clientes, tras el pago de la cantidad que en cada momento se determine por Metro Bilbao. Si el deterioro fuera imputable a Metro Bilbao o a causas técnicas, el canje se efectuará en cualquier estación u Oficina de Atención a Clientes y no implicará coste alguno.

A título informativo los tipos de títulos aceptados para viajar en Metro Bilbao son los relacionados en el Anexo nº 1

Artículo 11.- Carnés personalizados

Los carnés expedidos por Metro Bilbao serán personales e intransferibles, debiendo ir acompañados DNI, NIE o Pasaporte. El uso indebido por parte de la persona titular así como por otra persona distinta a ésta, tanto del carné, como del título de transporte personalizado asociado al mismo, implicará su retirada temporal por el plazo de un mes y en caso de reiteración se procederá a su retirada definitiva con la pérdida de todos los beneficios que éste otorga.

Los títulos personalizados deberán ir acompañados del carné expedido por Metro Bilbao, siendo obligatorio su presentación al personal de Metro Bilbao que lo solicite a fin de comprobar la identidad de la persona usuaria.

En caso de pérdida/robo, tanto del carné, como de los títulos personalizados se deberá comunicar a Metro Bilbao, después de haber sido detectado. La persona usuaria tendrá derecho a que se le reponga el título original previo pago de la cantidad que en cada momento se determine por Metro Bilbao.

En el caso de deterioro del carné, Metro Bilbao cobrará la cantidad que determine por cambiarlo si es imputable a la persona usuaria o a su utilización indebida, y gratuito en caso contrario. En el caso de pérdida/robo del carné de Metro Bilbao, la persona usuaria deberá abonar el mismo importe para la obtención de un duplicado.

Metro Bilbao se reserva el derecho a la no renovación del carné cuando exista una causa que lo justifique.

Artículo 12.- Obligatoriedad del título de transporte

Toda persona usuaria habrá de estar provista de un título de transporte válido tanto si se halla en el interior del tren como si se encuentra en el espacio comprendido entre las máquinas validadoras de entrada y salida. La persona



usuaria antes de iniciar su viaje, deberá haber sometido su título de transporte al oportuno control de entrada, sin el cual carecerá de validez. Quedarán exceptuados aquellos casos que se prevean en el cuadro de tarifas vigentes.

Una vez rebasada la línea de validación, durante todo el viaje y hasta salir de las instalaciones de Metro Bilbao, se deberá conservar el título de transporte a disposición del personal de Metro Bilbao que pudiera solicitárselo.

Quienes porten títulos de transporte con un número limitado de viajes tendrán derecho a realizar su viaje dentro de la hora y media siguiente a la validación, siempre que no se cierren las instalaciones. Transcurrido este tiempo, las personas poseedoras de dichos títulos serán consideradas, a todos los efectos, personas usuarias sin título de transporte válido, salvo que concurran situaciones excepcionales tales como importantes retrasos o suspensiones de servicio.

Las niñas y niños menores de 5 años que no ocupen plaza, viajarán de forma gratuita y no precisarán de título de transporte. Aún así, estarán cubiertos por el S.O.V. y S.R.C.

Artículo 13.- Puntos de venta

Los títulos de transporte válidos en Metro Bilbao se podrán adquirir en los puntos de venta propios (Máquinas Exendedoras Automáticas, y en Oficinas de Atención a Clientes sólo para determinados títulos), y en los puntos de venta autorizados.

El pago del importe de los títulos de transporte se efectuará en moneda o billete de curso legal, salvo los billetes de importe superior a 50€. Los billetes de 50€ sólo se admitirán para compras iguales o superiores a 15€. También es posible el pago del importe de los títulos de transporte a través de tarjetas de crédito o débito.

La persona usuaria deberá, en el momento de su adquisición, comprobar que el título de transporte adquirido es el adecuado y, en su caso, que el cambio recibido es correcto.

En el caso de tratarse de un título de transporte expendido por expendedora automática, si la persona usuaria considerase que ha habido un error en el precio o en el cambio devuelto por la máquina, deberá ponerlo en conocimiento del personal de estación, que hará las diligencias pertinentes para la aclaración de la incidencia y actuará de acuerdo con el resultado de aquéllas. Si la estación no se encontrara atendida por personal de Metro Bilbao deberá ponerse en contacto con dicho personal a través de los interfonos.

En caso de que el importe reclamado no apareciera en la máquina expendedora, o ésta no hubiera registrado el error, se deberá interponer una reclamación.

Salvo supuestos especiales, debidamente justificados, no se tendrán en cuenta las reclamaciones posteriores.

Artículo 14.- Título ocasional gratuito

Las personas usuarias portadoras de un título de transporte con un número limitado de viajes, tendrán derecho a obtener gratuitamente un título de transporte de un viaje válido para todas las zonas cuando se produzca una suspensión del servicio.

Se produce una suspensión del servicio cuando se anuncie que se ha detenido la circulación, se desaloje la unidad en una estación y se desconozca cuando se reanuda el funcionamiento normal, o bien cuando el retraso por parada en ruta se prevea superior a media hora.

Será el Puesto de Mando Central quien dé la orden de reparto del título al personal de estación, aplicando los criterios expuestos en el párrafo anterior.

Para hacer uso de la indicada obtención del título de transporte gratuito de un viaje válido para todas las zonas se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- no haber abandonado las instalaciones antes de iniciarse el reparto de títulos.
- presentar el título de transporte con el que viajaban.



En las circunstancias citadas en los párrafos anteriores, la persona usuaria recibirá de manera gratuita un título de transporte válido para un viaje en todas las zonas.

Este título deberá solicitarse al personal de Metro Bilbao en la estación inmediatamente después de producirse la anomalía.

En los casos en que alguna persona usuaria reclame que un retraso en el servicio le ha obligado a abandonar las instalaciones de Metro Bilbao sin haber podido utilizar el transporte, pero habiendo validado su título a la entrada (cuando sea de número limitado de viajes), no se le entregará el título de transporte gratuito en el momento, sino que tendrá que interponer una reclamación.

Las personas que adquieran el título de transporte después de ser informadas de la existencia de alguna suspensión o incidencia en el servicio, no tendrán derecho a la obtención del billete ocasional gratuito.

Artículo 15.- Percepción mínima

Las personas usuarias desprovistas de título de transporte válido, deberán abonar la cantidad de 20,00 euros en concepto de percepción mínima, en caso de negativa a ello, se le exigirá que abandone el tren en la misma estación si estuviera estacionado o en la siguiente parada, caso de estar en marcha. Todo ello sin perjuicio de que, en caso de haber sido identificada a la persona usuaria por Metro Bilbao, se formule la correspondiente denuncia para la instrucción del oportuno expediente sancionador por infracción administrativa

Se encuentran comprendidos como viajeros desprovistos de título de transporte válido, los siguientes casos:

- No disponer de título de transporte o haber sobrepasado la hora y media siguiente a la validación (tal y como recoge el Artículo 12)
- No validar el título de transporte a la entrada
- No validar el título de transporte a la salida
- Viajar con un título de transporte que no corresponda a las zonas
- Viajar con un título de transporte personalizado sin ser la persona propietaria
- Viajar con un título de transporte personalizado sin el carné correspondiente

En caso de que negativa al pago de la percepción mínima inicial, se solicitarán a la persona infractora sus datos personales, y dispondrá de una semana para hacer efectivo el pago de la percepción mínima en cualquier Oficina de Atención a Clientes que ascenderá a 50,00 euros. De no hacerse efectivo dicho pago al personal de Metro Bilbao, se cursará la oportuna denuncia a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

Las cantidades a abonar en concepto de percepción mínima reguladas en el presente artículo serán objeto de actualización en función del IPC en la Comunidad Autónoma del País Vasco

Artículo 16.- Caducidad

En caso de cambio de tarifas, los títulos con fecha de caducidad impresa continuarán siendo válidos hasta dicha fecha.

Los títulos sin fecha de caducidad impresa caducarán a partir de la fecha de cambio de tarifas, sin perjuicio de que se permita su utilización durante un periodo de gracia.

Los títulos caducados en ningún caso se canjearán por títulos de tarifa nueva, ni siquiera abonando la diferencia, ni se devolverá el importe por los viajes no utilizados.

Capítulo IV.- De los derechos y obligaciones de las personas usuarias

Artículo 17.- Derechos

Las personas usuarias tienen derecho al uso de los servicios de transporte ferroviario en los términos establecidos en la vigente normativa y, en su caso en los contratos que celebren con Metro Bilbao que deberán ajustarse a la Ley 6/2003,



de 9 de diciembre, del estatuto de las personas consumidoras y usuarias. En todo caso gozarán de los siguientes derechos:

- a) Ser informadas del contenido de estas Condiciones Generales de Contratación y del funcionamiento de los servicios de transporte, de sus incidencias y horarios, y de los diferentes títulos de transporte que pueden elegir según las tarifas vigentes y las condiciones de utilización establecidas.
- b) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas aprobados.
- c) Ser transportadas con un título de transporte válido junto con los objetos y bultos de mano que porten, siempre que estos no supongan molestias o peligro para otras personas usuarias.
- d) En caso de suspensión del servicio, obtener gratuitamente un título de transporte de un viaje válido para todas las zonas, siempre que se viaje con un título cuya validez esté condicionada por un número limitado de viajes.
- e) Ser tratadas correctamente por el personal de Metro Bilbao y atendidas las peticiones de ayuda e información que sean solicitadas.
- f) Transportar accesorios (bicicletas, tablas de surf, ...) de forma gratuita, siempre que el personal de Metro Bilbao no lo desautorice por la alta carga de personas en la unidad o por suponer molestias para el resto de las personas usuarias.
- g) Ir acompañadas de un animal doméstico conforme al Art. 18 de estas Condiciones Generales.
- h) A recuperar los objetos perdidos, olvidados u abandonados. Dichos objetos se conservarán y almacenarán durante un mes. Si los objetos tienen carácter perecedero se almacenarán como máximo un día.
- i) Ser informadas de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario. Así como de aquellos derechos incluidos en la legislación para la defensa de las personas consumidoras y usuarias vigentes en cada momento.
- j) Solicitar, y cumplimentar debidamente, en todas las Estaciones y Oficinas de Atención a Clientes el libro u hojas de reclamaciones, de conformidad con la normativa reguladora de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en el País Vasco, donde pueden expresar con libertad cualquier reclamación, queja o sugerencia sobre las características de prestación de los servicios de Metro Bilbao. Otras vías para poder interponer reclamaciones, quejas y sugerencias serán:
 - Carta postal: Navarra 2, 48001 Bilbao
 - Fax: 94 425 40 39

El plazo máximo para interponer reclamaciones es de 1 mes, a contar desde el momento en que se produzca el hecho causante de la reclamación.

Metro Bilbao contestará a las reclamaciones y quejas formuladas en el plazo establecido por la normativa aplicable.

- k) Disfrutar de comodidad, higiene y seguridad en el servicio.
- l) Estar amparadas por los seguros obligatorios que correspondan a cada tipo de transporte.
- m) Ir acompañadas de perros de asistencia, conforme a lo dispuesto en la Ley del Parlamento Vasco 10/2007, de 29 de junio, sobre perros de asistencia para la atención a personas con discapacidad.
- n) Cualesquiera otros que les reconozca la legislación vigente.

Artículo 18.- Animales de compañía

Se permite a las personas usuarias ir acompañadas de un animal doméstico, siempre y cuando, no resulte peligroso, ni molesto por su forma, volumen, ruido u olor. El personal de Metro Bilbao valorará, según su prudencial criterio, el peligro o molestia que en cada caso suponga el animal.



Aquellas personas usuarias que vayan con mascotas deberán observar las siguientes indicaciones:

- Únicamente se permitirá la entrada de perros y gatos cuyo peso sea inferior a 8 Kg. y en las siguientes condiciones:
 - Gatos: siempre dentro de jaula o contenedor de transporte cerrado.
 - Perros: sujetos por una correa y en brazos de la persona dueña o dentro de jaula o contenedor de transporte cerrado. En ningún caso el perro podrá tener contacto con el suelo de la unidad, tren u otro medio de transporte, en que viaje.
- Queda prohibido el acceso de animales que sean considerados exóticos (reptiles, arañas, insectos, etc.).
- Queda prohibido el acceso a las instalaciones y vehículos de Metro Bilbao de, según la legislación vigente, los perros considerados potencialmente peligrosos.
- Por motivos de seguridad, los animales deberán ser portados por la persona dueña de los mismos y extremar las precauciones en las zonas de validación, en la entrada a los vehículos y, en general, en cualquier área de apertura y cierre de puerta del vehículo o instalaciones de Metro Bilbao, a fin de que la mascota no sufra ningún tipo de daño. Metro Bilbao no se hará responsable de lesiones en animales de aquellas personas dueñas que no observen las debidas precauciones.
- Metro Bilbao se reserva la posibilidad de limitar la admisión de animales domésticos en momentos de gran aglomeración de personas (eventos deportivos, fiestas, servicios especiales, etc.).
- La persona propietaria ó acompañante del animal será la única responsable, incluso ante terceras personas, de cualquier incidencia o daño que pueda producirse a consecuencia del comportamiento del animal.
- Los perros de asistencia no estará sometidos a estas condiciones.

Además de lo anterior, Metro Bilbao ofrece las siguientes recomendaciones:

- Que las personas usuarias acompañadas de mascotas se cercioren de que el animal es bien recibido por las restantes personas usuarias, sin imponer su presencia a aquéllas que puedan sentirse atemorizadas o molestas. En ese caso, será obligación de la persona portadora del animal trasladarse a otra parte del vehículo.
- En días laborables, es aconsejable viajar con los animales a partir de las 10:00 h. de la mañana, para facilitar una convivencia adecuada entre las personas usuarias y mascotas.

Artículo 19.- Acceso de coches y sillas de bebé

Los coches y sillas de bebé serán admitidos en todos los vehículos siempre que el niño o la niña vaya debidamente sujeto/a al coche o silla. Las personas adultas que conduzcan los coches o sillas accionarán el freno de la misma en las plataformas y lugares señalados, situándola en posición contraria respecto del sentido de la marcha del tren. En todo caso, los coches y sillas se ubicarán sin dificultar el paso de los lugares destinados al tránsito de personas. En consecuencia, el número máximo de coches o sillas será de dos por coche.

No se permitirá el acceso de coches o sillas no plegados que no transporten bebés.

En caso de limitaciones de espacio, quienes porten coches o sillas de bebé deberán respetar la preferencia para acceder al vehículo de las personas con movilidad reducida que se desplacen en sillas de ruedas.

Artículo 20.- Obligaciones de las personas usuarias

20.1.- Las personas usuarias no podrán:

- a) Comer y beber dentro de cualquier instalación de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes.



- b) Fumar en todas las instalaciones de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes, salvo en los lugares especialmente habilitados.
- c) Impedir o forzar la apertura o el cierre de las puertas de acceso a las instalaciones y trenes, o manipular los mecanismos de funcionamiento previstos para ser utilizados en exclusiva por el personal de Metro Bilbao.
- d) Utilizar sin causa justificada los aparatos de alarma y elementos de parada de emergencia de los trenes, escaleras mecánicas, pasillos rodantes y ascensores.
- e) Tirar o efectuar vertidos de cualquier naturaleza dentro de las instalaciones, trenes o en cualquier punto de la plataforma ferroviaria.
- f) Permanecer en las instalaciones de Metro Bilbao, fuera del horario previsto para la utilización de los servicios de transporte.
- g) Distribuir publicidad, prensa gratuita, fijar carteles, mendigar, organizar sorteos o juegos de azar y vender bienes o servicios en todas las instalaciones de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes, sin la autorización expresa de la empresa explotadora.
- h) Cualesquiera otras conductas prohibidas por la legislación vigente.

20.2.- Las personas usuarias deberán:

- a) Atender y respetar la señalización existente en las instalaciones y unidades-tren, así como las indicaciones que les sean realizadas por el personal de Metro Bilbao, de forma coloquial o a través de la megafonía.
- b) Ir provistas durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino del título de transporte válido correspondiente.
- c) Respetar las medidas que en materia de protección civil y seguridad establezcan los órganos competentes.
- d) Respetar las reservas de asientos para personas con movilidad reducida.
- e) Abstenerse de sacar fotografías e imágenes de vídeo sin el permiso pertinente, salvo que éstas vayan a ser utilizadas para uso doméstico y en ningún caso público. Si así fuera, deberán contar con la aprobación verbal del personal de Metro Bilbao en estaciones.

Si se desean realizar fotografías o grabaciones de video fuera del ámbito doméstico deberán solicitar dicho permiso a la Unidad de Comunicación y Relaciones Externas, que estudiará la petición y, en su caso, la autorizará.

- f) Utilizar las instalaciones de Metro Bilbao correctamente, sin cometer actos vandálicos ni causar molestias. La persona usuaria deberá comportarse de una forma responsable y respetuosa hacia el personal de Metro Bilbao, así como hacia el resto de personas usuarias.

En este sentido, se recuerda la prohibición de circular sobre patines o similares, y la utilización de equipos de música o radio sin auriculares.

- g) Situarse en las escaleras mecánicas y pasillos rodantes en el lado derecho y agarradas a los pasamanos. En las escaleras mecánicas y pasillos rodantes no está permitido sentarse, correr, ni apoyar el pie en los laterales fijos de la escalera y pasillo. Asimismo, las personas menores de 5 años deberán ir sujetas por la persona adulta que les acompañe.

Artículo 21.- Acceso a los trenes

Las personas usuarias que salgan de los trenes tendrán preferencia de paso sobre las que deseen entrar en ellos.

Las señales acústicas y luminosas de las puertas de los trenes indican el inminente cierre de las mismas y determinan la prohibición de entrada y salida de personas usuarias.



Artículo 22.- Personas con movilidad reducida

Metro Bilbao está obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los transportes públicos, contenida en los artículos 5 y 10 de la Ley del Parlamento Vasco 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad, y en los reglamentos que la desarrollen y resto de disposiciones aplicables.

Las personas con movilidad reducida accederán preferentemente por la primera puerta del primer coche, contando con espacio reservado específico en esa zona.

Las personas con movilidad reducida en silla de ruedas tendrán preferencia en el acceso a todas las instalaciones respecto de los coches o sillas de bebés o de las bicicletas.

A petición de cualquier persona con movilidad reducida, Metro Bilbao facilitará la información necesaria acerca de la accesibilidad a las instalaciones y material móvil.

Las personas con movilidad reducida tendrán prioridad absoluta en la utilización de todos los ascensores en Metro Bilbao.

Las personas con movilidad reducida que precisen de la ayuda de otra persona para ser llevadas en silla de ruedas viajarán de forma gratuita y no precisarán de título de transporte. Aún así, estarán cubiertos por el S.O.V. y S.R.C.

Artículo 23.- Información tarifas, itinerarios, accesos, etc.

El cuadro de tarifas vigente completo, con los precios y condiciones de utilización de los diferentes títulos de transporte, se exhibirá en los vestíbulos de todas las estaciones.

También estará disponible, en todas las estaciones así como en las Oficinas de Atención a Clientes, de manera gratuita un extracto del contenido de estas Condiciones Generales de Contratación

Cuando se autorice un cambio de tarifas por modificación de los precios de los títulos, o de sus condiciones de utilización, se anunciará oportunamente al público con la suficiente antelación.

En lugares convenientes de las estaciones se situará la información necesaria para que el público pueda tener un conocimiento suficiente sobre el conjunto de la red, sus itinerarios y la correspondencia, acceso, estación y andén al que se dirige o en el que se encuentra.

En los vestíbulos de todas las estaciones, antes de los puntos de control de entrada, se situará un cuadro de información que contenga: el plano de la red y sus correspondencias, cuadro de horarios y/o frecuencias del servicio de trenes de las estaciones a las que se accede, cuadro de títulos y tarifas e informaciones especiales.

Este cuadro de información deberá repetirse, al menos una vez en cada andén, lo más cerca posible de sus accesos.

Capítulo V.- Personal de Metro Bilbao

Artículo 24.- Personal de Metro Bilbao

Metro Bilbao como empresa prestadora del servicio de transporte público, está obligada a cumplir y hacer cumplir a su personal todo lo previsto en estas condiciones generales.

El personal de Metro Bilbao mantendrá, en todo momento, un trato correcto con las personas usuarias, y atenderán con diligencia las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas.

Metro Bilbao asumirá la responsabilidad de su personal cuando éste actúe en el ejercicio de sus funciones.



Capítulo VI.- Responsabilidad de Metro Bilbao

Artículo 25.- Justificantes

En los casos establecidos en el Artículo 14, cuando se produzca una suspensión del servicio y se desconozca cuando se reanudará el funcionamiento normal, o bien cuando el retraso por parada en ruta se prevea superior a media hora, el personal de Metro Bilbao extenderá un justificante en el que se haga constar tal circunstancia.

Asimismo, cuando se produzca un retraso en el servicio de cómo mínimo quince minutos, el personal de Metro Bilbao también extenderá un justificante en el que se haga constar dicha circunstancia.

Estos justificantes deberán solicitarse inmediatamente después de producirse la anomalía, siempre a petición de las personas usuarias.

Artículo 26.- Suspensión del servicio

En los casos de suspensión de servicio u otras anomalías, los pasos de entrada en vestíbulos o el paso a los andenes, podrán ser cerrados al público por el tiempo que sea preciso.

En caso de suspensión del servicio o de incidencias en la línea se informará, en la medida de lo posible, a través de megafonía y teleindicadores sobre línea de cancelación, de la estimación del retraso previsto.

En los casos en que en uno o varios tramos de las líneas fuera necesario realizar una suspensión del servicio prevista, se expondrán los oportunos avisos al público antes de los puntos de control de entrada, así como en los andenes y en los accesos a las estaciones. Si la suspensión del servicio fuera de carácter imprevisto, siempre a la mayor brevedad posible, se deberán exponer avisos al público en los puntos de control de entrada (teleindicadores).

Artículo 27.- Reclamaciones, quejas o sugerencias

Las personas usuarias podrán formular por escrito sus reclamaciones, quejas y sugerencias en el correspondiente libro u hojas de reclamaciones, que estarán a su disposición en todas las estaciones y Oficinas de Atención a Clientes. En el caso de encontrarnos en una estación que no esté atendida por personal de Metro Bilbao o ante una Oficina de Atención a Clientes cerrada, podrá interponer estas reclamaciones, quejas y sugerencias en el plazo señalado en el artículo 17 de estas Condiciones Generales.

Se deberán consignar los hechos objeto de la reclamación, el nombre y apellidos de la persona que reclama, el número de su DNI, NIE o Pasaporte, su domicilio a efecto de notificaciones y su firma, así como el lugar y la fecha de la reclamación.

Podrán consignarse otros datos que se consideren de interés para la mejor valoración de la reclamación.

La persona usuaria recibirá una copia de la reclamación, queja o sugerencia.

Artículo 28.- Accidentes

En caso de accidente Metro Bilbao asumirá la responsabilidad que legalmente le compete en relación con los daños y perjuicio sufridos por las personas usuarias, tanto corporales, como los relativos a objetos de mano y animales.

Las acciones por daños y perjuicios basados en la responsabilidad de Metro Bilbao prescribirán conforme a la normativa vigente.



Capítulo VII.- Régimen sancionador

Artículo 29.- Infracciones

Serán susceptibles de ser sancionadas, previa la tramitación del correspondiente expediente sancionador, las infracciones tipificadas en la legislación vigente que sea de aplicación.

Artículo 30.- Procedimiento sancionador

Los expedientes sancionadores que se deriven de las infracciones denunciadas se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, del Parlamento Vasco, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Metro Bilbao tiene asumida la vigilancia inmediata y control en ruta de la observancia de las reglas establecidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación; especialmente está facultada para excluir de sus instalaciones y vehículos de transporte a las personas usuarias que, con su conducta, alteren el orden dentro de ellos, pongan en peligro la seguridad del transporte o viajen sin billete.

Las personas excluidas no tendrán derecho al reembolso del precio del transporte, ni del precio que hubieran pagado.



Anexo nº 1

		Carné Personal	Utilización Conjunta	Viajes Ilimitados
Ocasional	Billete válido para un solo trayecto.			
Ida y Vuelta	Billete válido para dos trayectos.		X	
Mensual:	Abono válido para 30 días desde la fecha de expedición. No tiene limitado el número de viajes.	X		X
Super 50	Abono válido para 30 días desde la fecha de expedición. Se pueden realizar 50 viajes en los 30 días de duración del billete.	X		
Ticket joven	Bono anual, para menores de 26 años. Debe ser adquirido en las Oficinas de Atención a Clientes. No tiene limitado el número de viajes.	X		X
Billete de Día	Es un billete válido para el día de su expedición con un número ilimitado de viajes para toda la línea.			X
Colectivos	Válidos para viajes en grupo (colegios, asociaciones, etc.).		X	
Creditrans	Tarjeta de dinero que descuenta el importe consumido por viajes. Es válida para viajes en grupo y es transferible. Título multimodo válido en otros medios de transporte que bonifica los trasbordos. Emitido por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.		X	
Gizatrans	Abono personalizado para personas mayores de 65 años o que acrediten incapacidad permanente absoluta, gran invalidez o minusvalía igual o superior al 65%. Tarjeta multimodo que descuenta el importe consumido por viajes. Emitido por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.	X		
Hirukotrans:	Tarjeta multimodo que descuenta el importe consumido por viajes. Para ser adquirida se debe portar carné de Familia Numerosa. Emitido por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.	X		
Combinado EuskoTren 10 viajes	Billete combinado entre EuskoTren y Metro Bilbao, válido para diez viajes. Caduca a los 365 días a partir de su compra.		X	
Combinado EuskoTren Mensual	Billete mensual combinado entre EuskoTren y Metro Bilbao. Válido para 30 días desde la fecha de expedición. No tiene limitado el número de viajes.	X		X
Combinado EuskoTren Anual	Bono combinado anual válido para Euskotren y Metro Bilbao, para menores de 26 años. Debe ser adquirido en las Oficinas de Atención a Clientes de EuskoTren. No tiene limitado el número de viajes.	X		X