

Bidaiazeko baldintzak

Txarteldegietan bidaia-txartelak erostea, aldeztu aurretik saltzea, itzultzea edo aldatzea.

Avanza Movilidad Gipuzkoak hiru txarteldegi ditu txarteldegi horiek dauden hiriburutik irteten diren bidaldietarako bidaia-txartelak erosteko.

- **Bilboko autobus-geltoki intermodala:** Gurtubay kalea zk.g., 48013 Bilbo.

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, lanegunetan, 06:15etik 21:00ak arte; larunbatetan, 07:15etik 22:00ak arte; igande eta jaiegunetan, 08:45etik 22:00ak arte.

- **Donostiako autobus-geltokia:** Federico Garcia Lorca pasealekua 1, 20014 Donostia.

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 04:40tik 22:00ak arte.

- **Gasteizko autobus-geltokia:** Euskaltzaindiaren plaza, 01010 Gasteiz

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, lanegunetan, 07:00etatik 21:10 arte; larunbat, igande eta jaiegunetan, 07:30etik 21:50 arte.

Lineetako bidaldietan, baldin eta irteerak txarteldegi bakoitzeko bezeroentzako arreta-ordutegitik kanpo egiten badira, bidaia-txartelak autobusean bertan salduko dira.

Bidaia-txartelak txarteldegietan erostea:

Gure txarteldegietan bidaia-txartelak erosteko hiru ordainketa-modu onartzen dira:

- Bidaia-txartelaren zenbatekoa eskudirutan ordaintzea.
- Bidaia-txartel bakarreko Lurraldebus edo Mugi txartelaren bidez ordaintzea, ondoren deskribatutako baldintzetan.
- Zordunketa- edo kreditu-txartelaren bidez ordaintzea.

Bidaia-txartelak erosi eta eskudirutan ordainduz gero, gai horretan indarrean dagoen araudiari jarraikiz, gehienez ere 50 €-ko billetearekin egin daiteke ordainketa. Segurtasun-arrazoiak direla eta, ez da zenbateko handiagoko billetearik onartuko. Akatsik izan ez dadin, mesedez, egiaztatu zuen bidaia-txartelak erosteko unean bertan, eta, akatsen bat izanez gero, berehala eskatu aldatzeko.

Bidaia-txartel bakarreko Lurraldebus edo Mugi txartela baliozkoa izango da Avanza Movilidad Gipuzkoa SArean linea guztietako bidaia-txartelak ordaintzeko. Txartel horiek pertsonalak eta besterenezinak dira, eta titularrak erosi eta erabili behar du bidaia-txartela, Mugi txartel anonimoaren kasuan izan ezik, ez baitu titulartasunik eta aukera ematen baitu gehienez ere bederatzi pertsonaren bidaia-txartelak balidatzeko. Bidaia-txartel bakarreko Lurraldebus edo Mugi txartelarekin bidaia-txartela ordaintzeko, txartelak behar besteko saldoa eduki behar du.

Bidaia-txartelak baliozkoak dira bertan agertzen diren datan, ibilbidean eta orduan erabiltzeko.

Ibilbide luzeetarako bidaia-txartelak Internet bidez saltzen dira gure web-orrian (www.gipuzkoa.avanzagrupo.com).

Autobus barruan ez da onartzen bidaia-txartela zordunketa- edo kreditu-txartelen bidez ordaintzea. Eskudirutan edo bidaia-txartel bakarreko Lurraldebus edo Mugi txartelarekin ordaintzea besterik ez da onartzen.

Nahitaezkoa da bidaia-txartela ibilbide-amaiera arte gordetzea, eta aurkeztu egin beharko da Avanza Movilidad Gipuzkoa SAK baimendutako pertsonak eskatuz gero.

Txarteldegietako alde aurreko salmenta:

Bidaia-txartelak alde aurretik eros daitezke txarteldegi bakoitzerako adierazitako ordutegian. Dena den, bidaia-txartela erosteko lehentasuna izango dute irteera-ordua hurbilen duten erabiltzaileek.

Txarteldegian alde aurreko bidaia-txartela erostea eta dagokion zenbatekoa bidaia-txartel bakarreko Lurraldebus txartelarekin ordaintzea:

Aldez aurreko bidaia-txartela erosi eta dagokion zenbatekoa bidaia-txartel bakarreko txartelaren bidez ordaintzen baduzu, hil horren barruan irteten diren bidaldien artean aukeratu ahal izango duzu.

Bidaia-txartelak baliozkoak dira bertan agertzen diren datan, ibilbidean eta orduan erabiltzeko.

Txarteldegian Lurraldebus edo Mugi txartelarekin erositako bidaia-txartelak itzultzea.

Avanza Movilidad Gipuzkoa SAKen txarteldegietan Lurraldebus edo Mugi txartelaren bidez erositako bidaia-txartela itzultzea baimentzen da.

Horretarako, titularrak txarteldegian agertu beharko du, gutxienez, bidaia-txartelean adierazitako irteera-ordua baino hamar minutu lehenago, itzulketa-inprimaki bat eskatu, behar bezala bete eta itzuli nahi duen bidaia-txartelarekin batera entregatu beharko die txarteldegiko langileei. Adierazitako prozesua bete ondoren, Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzak dagozkion egiaztapenak egingo ditu eta bonu bat jaulkiko du bidaia-txartelaren zenbatekoaz, titularraren txartela kargatzean dirutuko dena.

Txarteldegian alde zurreko bidaia-txartela eroste eta dagokion zenbatekoa eskudirutan edo kreditu- edo zordunketa-txartelarekin ordaintzea:

Bidaia-data baino hilabete lehenago erosi ahal izango da bidaia-txartela.

Avanza Movilidad Gipuzkoa SAK konpromisoa hartzen du alde zurretik erosi eta eskudirutan nahiz kreditu- edo zordunketa-txartelarekin ordaindutako bidaia-txartelen zenbatekoa osorik itzultzeko, baldin eta zerbitzua oraindik irten ez bada.

Bidaia-txartelari dagokion zerbitzua irten bada, bidaia-txartelak ez du baliorik izango.

Bidaia-txartelak baliozkoak dira bertan agertzen diren datan, ibilbidean eta orduan erabiltzeko

Bidaia-txartelen alde zurreko salmenta etetea:

Alde zurreko salmenta eten egingo da dagozkion agintariak alarma-egoerak aktibatzen dituztenean bidaiarien segurtasuna arriskuan jar dezaketean baldintza klimatologiko txarren ondorioz, eta enpresarekin zerikusirik ez duten inguruabarrak gertatzen direnean. Arrazoi horiek eragindako alde zurreko salmentaren etendura ahal bezain laster iragarriko da gure web-orrian (www.gipuzkoa.avanzagrupo.com), txarteldegietan eta gure bezeroentzako arreta-telefonoan (900 12 14 00).

Bidaia-txartelen alde zurreko salmenta berriz abian jartzen denean, kanal berberetan bitartez jakinaraziko da.

Bidaia-txartelak txarteldegian aldatzea:

Sistemaren funtzionamendua dela eta, bidaia-txartel bakarreko txartelaren bidez erositako bidaia-txartelak ezin dira txarteldegian aldatu. Dena den, ezeztatu egin daitezke, "Txarteldegian Lurraldebus edo Mugi txartelarekin erositako bidaia-txartelak itzultzea" atalean adierazitako prozesua beteta.

Txarteldegian eskudirutan edo kreditu- edo zordunketa-txartelarekin erositako bidaia-txartela beranduago irtengo den bidaldi baterako bidaia-txartel baten truke aldatu ahal izango da, inongo kosturik gabe. Kasu horretan, aukeratutako zerbitzu berrirako plaza izango du, baldin eta plaza librerik badago.

Internet bidezko salmenta-plataformaren bitartez erositako bidaia-txartelak ezin izango dira txarteldegietan aldatu edo ezeztatu, ezta autobusetan ere. Eragiketa hori salmenta-plataforma horren bidez soilik egin ahal izango da, betiere "Internet bidez bidaia-txartelak ezeztatzea" atalean adierazitako baldintzetan.

Bidaia-txartelak autobusean saltzea.

Bidaia-txartelaren zenbatekoa ordaintzeko onartzen da eskudirutan egitea edo bidaia-txartel bakarreko Lurraldebus edo Mugi txartela erabiltzea. Bidaia-txartelak ezin dira ordaindu zordunketa- edo kreditu-txartelen bidez.

Bidaia-txartelak erosi eta eskudirutan ordainduz gero, gai horretan indarrean dagoen araudiari jarraikiz, gehienez ere 20 €-ko billetearekin egin daiteke ordainketa. Segurtasun-arrazoiak direla eta, ez da zenbateko handiagoko billetearik onartuko.

Zerbitzuaren funtzionamendua arinagoa izan dadin, mesedez, ordaindu bidaia-txartelak zenbateko zehatzarekin, edo, bestela, erabili zatikizko txanponak. Akatsik izan ez dadin, mesedez, egiaztatu zuen bidaia-txartelak eta itzulitako kanbioak erosteko unean bertan.

Nahitaezkoa da bidaia-txartela ibilbide-amaiera arte gordetzea, eta aurkeztu egin beharko da Avanza Movilidad Gipuzkoa SAK baimendutako langileek eskatuz gero.

Zerbitzua egitea.

Bidaia-txartela daukatenek eskubidea dute zerbitzua segurtasun-, higiene- eta erosotasun-baldintzetan egingo dela bermatuko duten ibilgailu egokietan garraiatuak izateko.

Administrazio eskudunak baimendutako eta iragarritako proposamenaren arabera egingo dira bidaldiak. Garraiatua izateko eskubidea aukeratutako zerbitzuan plazak izatearen baldintzapean egongo da.

Irteerako geralekuan alde zuzenetik agertzea gomendatzen da.

Zerbitzua egiten den bitartean erabiltzaileek Avanza Movilidad Gipuzkoa SAKo langileek esandakoari jaramon egin beharko diote, zerbitzuarekin eta haren gorabeherekin zerikusia duten gaitan. Era berean, autobus barruko eta kanpoko seinaleei kasu egin beharko diete, eta horietan deskribatzen diren arauak edo debekuak bete, erabiltzaileen araudia barne.

Arren, ez izan bidaian gainerako bidaiarientzat gogaikarriak izan daitezkeen jokabideak, ez idatzi edo margotu ezer ibilgailuaren altzarrietan, eta ez lapurtu ibilgailuaren barruan instalatutako edozein segurtasun-elementu.

Autobusean horretarako ezarritako atetik sartu beharko da, mugikortasun urriko pertsonak izan ezik, horiek hurbilen duten eta beren beharretarako egokiena den atea erabil baitezakete igotzeko eta jaisteko.

Erabat debekatuta dago autobusera martxan edo baimendutako geralekuaz bestelako leku batean igotzea edo jaistea.

Erabat debekatuta dago autobusaren barruan jatea edo edatea.

Autobus-gidariak sarrera debeka diezaieke mozkortuta edo drogen eraginpean dauden pertsonen, edo gainerako bidaiarien osotasun fisikoa arriskuan jar dezakeen edo horientzat zein enpresako langileentzat gogaikarri edo iraingarritzat jo daitezkeen jokabidea dutenei.

Txarteldegiko salmentarik ez duten lineetan autobusean sartzea: lehenik bidaia-txartela daukaten bidaiariak, erosketa-kanala edozein dela ere. Horiek autobusean sartu direnean, autobusean bertan bidaia-txartelak saltzen hasiko da autobus-gidaria, eta libre dauden plazenak besterik ez ditu salduko.

Autobusak matxura izan duelako zerbitzua eteten bada, autobus horretan doazen pertsonak enpresak jarritako beste autobus bat erabili ahal izango dute bidaia-txartel berarekin, eta beti bete beharko dituzte Avanza Movilidad Gipuzkoa SAKo langileen jarraibideak.

Avanza Movilidad Gipuzkoa SAK konpromisoa hartzen du matxura izan duen ibilgailuaren ordezkoa ahalik eta lasterren jartzeko, hartara bidaia osatu eta bidaiari guztiak helmugara lehenbailehen eramateko.

Zerbitzuek atzerapenak, ezeztatzeak edo ibilbide-aldaketak izan ditzakete trafiko-kolapsoen, baldintza meteorologiko txarren edo gure erakundearekin zerikusirik ez duten ezinbesteko arrazoien ondorioz. Kasu horietan, izandako gorabeherak web-orrian, bezeroentzako arreta-telefonoan eta eraginpeko linea edo bidaldiaren hasierako edo amaierako txarteldegietan iragarriko dira. Zerbitzuak edo lineak berrezartzen direnean, aurretik erabilitako bitarteko berak erabiliko dira horri buruzko informazioa emateko.

Gure langileek bidaia atsegina gerta dakizun lan egiten dute. Ibilbidean zehar anomaliaren bat antzematen baduzu, jakinarazi mesedez autobus-gidariari, ahal izanez gero berehala zuzen dezan, edo bestela, lehenbailehen konpontzeko neurri egokiak har ditzan.

Mugikortasun urriko pertsonak.

Ibilbide luzeko zerbitzu batean (40 kilometro baino gehiago) gurpil-aulkian bidaiatu behar duen pertsonari gomendatzen diogu, autobusa bere beharretara egokituta egon dadin, gutxienez finkatutako ordua baino 24 ordu lehenago jakinaraztea enpresari. Jakinarazpen hori bezeroentzako arreta-telefonoan (900 12 14 00, astelehenetik igandera, 07:30etik 21:30 arte) egin daiteke, edo gure edozein txarteldegitan bezeroei arreta ematen dieten langileei.

Gurpil-aulkia erabiltzen duten mugikortasun urriko pertsonak arrapala edo jasogailua zabaltzen den atetik sartuko dira, horretarako lekuan jarri eta autobus-gidariak abiaraziko duen arrapala edo jasogailua erabiliko dute ibilgailuaren barruan kokatzeko.

Bidaiariak zutik garraiatzeko baimena duten autobusetan, bidaian lotuta eramango dute autobuseko segurtasun-uhala. 40 kilometrotik gorako ibilbidea egiten duen autobus bakoitzean gehienez ere aulki bat eraman ahal izango da, betiere mugikortasun urriko pertsonen buruzko atalean adierazitako tramitazioa bete badu.

Gainerako ibilgailuetan, autobus berean gehienez ere bi aulki sartu ahal izango dira aldi berean, betiere erreserbatutako espazioa haur-kotxe edo -aulki batek lehenago okupatu ez badu. Geralekuan badaude, gurpil-aulkia erabiltzen duten pertsonen lehentasuna izango dute, haur-kotxe edo -aulkien gaineratik, autobus barruan sartzeko eta erreserbatutako espazioa erabiltzeko.

Haur-kotxe edo -aulkiak daramatzaten erabiltzaileak.

Haur-kotxeak autobus barruan sartzeko, horiek garraiatzeko gunetik gertuen dagoen atea erabiliko da.

Haur-kotxe eta -aulkiak irekita eraman ahal izango dira 40 kilometro baino gutxiagoko ibilbideak dituzten autobus guztietan, betiere autobusen ezaugarriek horretarako aukera ematen badute. Kotxe edo aulki irekia autobusaren erdiko plataforman kokatuko da, segurtasun-uhalekin lotuta eta freno jarrita. Eramaten duen pertsonari dagokio haren segurtasunaren eta gainerako bidaiarien segurtasunaren erantzukizuna. Horretarako, haur-kotxe edo -aulkiaren ondoan eta hari eutsita bidaiatu beharko du. Ibilgailu berean gehienez bi haur-kotxe edo -aulki sartuko dira, betiere gurpil-aulkian mugitzen den pertsonarik ez badago autobusean edo geralekuan. Kasu horretan, mugikortasun urriko gurpil-aulkiaren erabiltzaileak autobusean sartzeko lehentasuna izango du haur-kotxe edo -aulkiaren gainetik. Maletategia daukaten autobusetan haur-kotxe edo -aulkiak bertan eraman behar dira nahitaez.

Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzaren zerbitzuak bateratzeko araudiaren 19. artikuluari jarraikiz (“Haur-kotxe eta aulkiak eramatea”), *reborn* panpinak edo antzekoak daramatzaten haur-kotxeak edo -aulkiak, edo animaliak daramatzatenak, artikulua horretan adierazitakoarekin parekatuko dira, eta, beraz, ez dira ibilgailuetan onartuko 2024ko maiatzaren 6tik aurrera.

Adingabeen garraioa

- 1. Sei urtetik beherakoek doan bidaiatuko dute, baina doako bidaia-txartela izeneko gaikuntza-titulua eduki beharko dute, plaza-zenbaketaren eta trafiko-legeriak ezarritako nahitaezko aseguruaren estalduraren ondorioetarako. Bidaia-txartel hori autobusean bertan lortuko da, baldin eta txarteldegirik ez badago. Adingabearen adinari buruzko ezadostasunik izanez gero, autobus-gidariaren irizpidea “in situ” nagusituko da, inguruabar hura behar bezala egiaztatu ondoren bidaiaren zenbatekoa itzultzea ezertan galarazi gabe. Adingabeekin haien segurtasunaz arduratuko den heldu batek joan beharko du une oro. Heldu batek, gehienez ere, sei urtetik beherako lau adingabe eraman ditzake.
- 2. Ibilgailuan sartzen diren 6 eta 18 urte arteko bidaiariak, beren segurtasunaz arduratuko den helduren batekin ez badoaz eta tarifa-integrazio pertsonalizatuko sistemako txartela (MUGI txartela) badaramate, beren gurasoen edo tutoreen baimena duten adingabetzat hartuko dira ondorio guztietarako, eta, horrenbestez, beren erantzukizunpean bidaiatuko dute.
- 3. 5 eta 10 urte arteko 5 pertsona baino gehiagok talde antolatuan bidaiatzen dutenean (udalekuak, kanpamentuak eta abar), nahitaezkoa izango da talde horretako 10 adingaberekin gutxienez 2 heldu joatea eta beste heldu bat beste 15 adingaberekin, aplikatzekoa den indarreko legerian ezarritakoari jarraikiz.
- Doako bidaia-txartela eskatzea:

Online erosketara edo salmenta-makina automatikoetara: jarri harremanetan Bezeroentzako Arreta Zerbitzuarekin doako telefonoaren bidez (900 12 14 00) edo posta elektronikoaren bitartez (info.gipuzkoa@avanzagrupo.com). Bidaia-txartela jasotzeko behar besteko

denborarekin agertu behar da txarteldegian. Jatorriko geralekuan txarteldegirik ez badago, autobus-gidariak autobusean bertan emango du erreserbatutako bidaia-txartela.

Plaza bermatzeko, bidaia-txartela gutxienez 24 ordu lehenago eskatzea gomendatzen da.

Ekipajeen eta fardelen garraioa.

Gehienez ere 15 kilo pisatzen duten ekipajeak garraia daitezke maletategiak dituzten ibilgailuak erabiltzen dituzten lineetan. Ibilgailu horietan maletategian eramango da ibilgailuaren barruko apaletan dagoen espazioa baino neurri handiagoa duen edozein fardel.

Eskuko ekipajea autobusaren barruko apaletan jarri ahal izango da, baldin eta lekurik badago eta haren neurriek uzten badute. Bidaiariek ziurtatu beharko dute ibilbidean zehar eskuko ekipajea ondo kokatuta dagoela eta bidaiarien gainean erortzeko arriskurik ez duela. Horri buruzko ezadostasunik izanez gero, autobus-gidariaren irizpidea nagusituko da.

Lagun egiteko animalien garraioa.

Baimendutako lagun egiteko animaliak horretarako ezaugarri egokiak dituzten ibilgailuen barruan besterik ez dira onartuko. Hauek dira ibilgailuen barruan sartzeko baimena duten lagun egiteko animaliak: espezie eta ezaugarri guztietako txakur eta katuak, arriskutsuak izan daitezkeenak izan ezik.

Baimendutako animaliak garraiatzeko baldintzak, espezieak eta ezaugarriak dagokion eranskinean adierazitakoak izango dira.

Dena den, lagun egiteko animaliekin bidaiatzeko baimena ematen duten zerbitzuetan baldintza hauek errespetatu beharko dira:

- a. Animaliekin haien ekintzen erantzule izango den pertsona batek bidaiatu beharko du.
- b. Animaliak lehentasunez kaiola, ontzi edo edukiontzi homologatu itxi baten barruan eramango dira, zaintzailearen eserlekuaz bestelakorik okupatu gabe, ez dute eragozpenik sortuko usain edo zarataren ondorioz, eta ez dute eraginik izango gainerako bidaiarien erosotasunean. Horri buruzko ezadostasunik izanez gero, autobus-gidariaren irizpidea nagusituko da.
- c. Maletategia daukaten ibilgailuetan animaliek bertan joan beharko dute nahitaez, kaiola, ontzi edo edukiontzi homologatu itxi baten barruan. Ontzi horrek animalien gorozkiak eduki eta erretiratzeko aukera emango duen gailuren bat eduki beharko du.
- d. Ontzietan garraiatzen ez diren txakurrak ibilgailuaren plataforman eraman daitezke, baldin eta animalia-erreserbatutako uhal egoki batekin lotuta badoaz, une oro bere zaintzailearekin kontaktu fisikoa mantenduta, muturrekoa jarrita, albaitaritza-zentro baimendun batek jaulkitako osasun-txartelaz eta erantzukizun zibileko aseguruaz hornituta, indarreko legerian

aurreikusitako higie-, osasun- eta segurtasun-baldintzetan. Autobus-gidariak animalia-aren osasun-txartela eska dezake, baldin eta gutxieneko higie- eta osasun-baldintzak betetzen ez dituela uste bada edo harekin zerikusia duen edozein eztabaida sortzen bada.

Dena den, arestian adierazitako osasun-txartela eta aseguru-poliza erakusteko eska dezake pertsoneri edo ondasunei kalterik eragiten dien gorabeheraren bat gertatzen bada.

- e. Gaueko zerbitzuetan ezin izango da animaliarik eraman. Bustita edo araldian dauden animaliak ezin dira autobusean sartu.
- f. Bidaiari bakoitzak animalia bat besterik ezin du eraman.
- g. Ibilgailu batean gehienez ere bi animalia eraman daitezke aldi berean.
- h. Animaliak eragin ditzakeen kalteen erantzukizuna haren eramaileari dagokio, erantzukizuna hirugarren batena edo garraio-enpresarena dela egiaztatzen denean izan ezik.
- i. Bidaiariren batek adierazten bada animalia-aren batek eragozpenak sortzen dizkiola (adibidez, erreakzio alergikoak, usainak edo zaratak) eta autobusera animalia horren zaintzailea baino lehen igo bada, azken horiek ibilgailuaren beste leku batera joan beharko dute.

Artikulu honetan adierazitakotik salbuetsita daude itsu-txakurrak eta laguntza-txakurrak, baldin eta eginkizun horiek betetzeko zentro homologatuek egiaztatuta badaude; hala bada, une oro bidaiatu ahal izango dute laguntzen dioten pertsonaren ondoan, eta ezargarria den araudian ezarritako baldintzetan.

Bizikleten garraioa.

Maletategia duten autobusetan bizikletak garraia daitezke, baldin eta bizikleta dagokion babes-zorroan sartuta badao (aurreko gurgila desmuntatuta) eta eramateko lekurik badago. Baldintza horiek betetzen ez badira, ezingo dira garraiatu. Bizikletak ezin izango dira inola ere ibilgailuaren bidaiari-lekura sartu. Ekipajeek edo fardelek ibilgailuaren maletategia erabiltzeko lehentasuna dute, bizikleten gainetik.

Ibilbide laburreko hiriarteko autobusetan bizikleta tolesgarriak ibilgailuaren bidaiari-lekuan garraia daitezke. Bizikleta tolesgarria une oro zaindu beharko du eramaten duen pertsonak, gainerako bidaiariei eragozpenik edo kalterik sor ez diezaien. Maletategia duten autobusetan bizikleta tolesgarria maletategian kokatuko da. Horri buruzko ezadostasunik izanez gero, autobus-gidariaren irizpidea nagusituko da.

Patinete elektrikoak.

Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzaren zerbitzuak bateratzeko araudiaren 25. artikuluko (“Debekuak erabiltzaileentzat”) c eta d puntuei jarraikiz, eta segurtasun-arrazoia direla-eta, 2024ko maiatzaren 6tik aurrera debekatuta dago patinete elektrikoak daramatzaten erabiltzaileak ibilgailuetan sartzea.

Surf-taulen garraioa.

Maletategia duten autobusetan surf-taulak garraiatu ahal izango dira, baldin eta bi metro baino gehiago neurtzen ez badute, dagozkien zorroetan sartuta badoaz eta maletategian horretarako lekurik badago. Ekipajeek edo fardelek ibilgailuaren maletategia erabiltzeko lehentasuna dute, surf-taulen gainetik. Horri buruzko ezadostasunik izanez gero, autobus-gidariaren irizpidea nagusituko da.

Bezeroentzako informazioa, iradokizunak eta erreklamazioak.

Erabiltzaileen eskura jartzen dugu bezeroentzako arreta-telefonoa (900 12 14 00). Telefonoa astelehenetik igandera dago erabilgarri, 07:30etik 21:30 arte. Telefono horretan aukera izango duzu informazioa eskatzeko, zalantzak argitzeko, zure iradokizunak edo erreklamazioak planteatzeko eta gure autobusetan galdu dituzun gauzen berri emateko.

Web-orrian (www.gipuzkoa.avanzagrupo.com) gure lineak eta bidaldiak kontsultatu ahal izango dituzu, eta posta elektronikoen bidez jakinarazi galdu dituzun gauzak eta hobetzen lagunduko diguten iradokizunak eta erreklamazioak, zerbitzua herritarrek behar eta merezi duten kalitatearekin egitea lor dezagun.

Era berean, gure zerbitzuen funtzionamenduari buruzko informazioa eskatu ahal izango duzu gure txarteldegietan.

Gure txarteldegi eta autobusetan eskuragarri dituzu erreklamazio-orriak.

Iradozikunei eta erreklamazioei erantzuteko konpromisoa.

Iradozikunek eta erreklamazioek gure zerbitzuak hobetzen laguntzen digute. Horregatik, Avanza Movilidad Gipuzkoa SAK iradozikun eta erreklamazio guztiei erantzuteko konpromisoa hartzen du, baldin eta bertan honako datu hauek adierazten badira: erreklamatzaillearen izen-abizenak, telefonoa eta helbide elektronikoa. Erantzuteko epea gehienez ere hamabost egunekoa izango da, erreklamazioa aurkezten den egunetik aurrera.

Eskerrik asko bidaiatzeko hautatzean gudan jarri duzun konfiantzagatik.

Indarrean 2024ko maiatzaren 6tik aurrera