

## Condiciones de viaje

### **Compra, venta anticipada, devolución o canje de billetes en las taquillas.**

Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A. dispone de tres taquillas para la adquisición de billetes de las expediciones que tienen como punto de salida la capital en la que se encuentra.

- **Estación de autobuses Intermodal de Bilbao:** Gurtubay, s/n. 48013 Bilbao

Horario: 06.15 a 21.00 horas de lunes a viernes laborables; 07.15 a 22.00 horas sábados; 08.45 a 22.00 horas domingos y festivos.

- **Estación de autobuses de Donostia/San Sebastián:** Paseo de Federico García Lorca 1, 20014 Donostia/San Sebastián.

Horario: 04.40 a 22.00 horas de lunes a domingo.

- **Estación de Autobuses de Vitoria/Gasteiz:** Plaza Euskaltzaindia, 01010 Vitoria/Gasteiz

Horario: 07:00 a 21.10 a horas de lunes a viernes laborables; sábados, domingos y festivos: 07:30 a 21.50 horas.

Las expediciones de las líneas, que efectúan sus salidas fuera del horario de atención a la clientela de cada taquilla, dispondrán de venta de billetes a bordo del autobús.

### **Compra de billetes en taquillas:**

Para adquirir billetes en nuestras taquillas se admiten tres formas de pago:

- Abono en metálico del importe del billete.
- Abono mediante la tarjeta Mugi, en las condiciones descritas con posterioridad.
- Abono mediante tarjeta de débito o crédito.

En el caso de adquisición de un billete abonado en metálico, y siguiendo la normativa vigente en esta materia, quienes adquirirán sus plazas podrán realizar el pago con un billete máximo de 50€, no siendo admitidos billetes de mayor cuantía por motivos de seguridad. Para evitar posibles errores, rogamos comprueben sus billetes y, si existe algún error, solicite el cambio en el mismo momento de su adquisición.

La tarjeta Mugi será válida para el abono de los billetes de todas las líneas de Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A. Estas, son personales e intransferibles, siendo su titular quien debe adquirir y utilizar el billete, salvo en el caso de la Mugi anónima, que no dispone de titularidad y permite la validación de billetes con un máximo de nueve personas. Para abonar el billete con Mugi, la tarjeta debe disponer de saldo suficiente.

Los billetes son válidos para la fecha, trayecto y hora del servicio que en el mismo se reflejan.

Se expenden billetes por internet para los recorridos de larga distancia en nuestra página web [www.gipuzkoa.avanzagrupo.com](http://www.gipuzkoa.avanzagrupo.com)

A bordo del autobús no se admite el pago del billete mediante tarjetas de débito o crédito. Solo se admite el pago con dinero en efectivo o tarjeta de billete Mugi.

Es obligatorio conservar el billete hasta el final del trayecto, debiendo ser presentado a requerimiento de las personas autorizadas por Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A.

### **Venta telefónica de billetes**

La compra de billetes puede realizarse, llamando al número 843 740 286, aplicándose en todo caso las mismas condiciones de compra que las establecidas para la adquisición de billetes a través de la web oficial: <https://gipuzkoa.avanzagrupo.com/compra-tus-billetes>

Para cualquier otra cuestión —incluyendo consultas generales, solicitudes de localizadores, modificaciones o información adicional— la clientela seguirá siendo atendida por nuestro Servicio de Atención a la Clientela, disponible en el número 900 12 14 00.

### **Venta anticipada en taquillas:**

La compra anticipada de billetes puede realizarse en el horario indicado para cada una de las taquillas, si bien dispondrán de preferencia para la adquisición de billetes, las personas usuarias con horario de salida más próximo.

### **Adquisición de billete anticipado en taquilla abonando su importe mediante la tarjeta Mugi:**

Si adquiere el billete anticipado abonando su importe mediante Mugi, podrá elegir entre las expediciones que efectúan la salida dentro del mes en curso.

Los billetes son válidos para la fecha, trayecto y hora del servicio que en el mismo se reflejan.

### **Devolución de billetes adquiridos en taquilla utilizando la tarjeta Mugi.**

Se autoriza la devolución del billete adquirido en las taquillas de Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A. mediante la tarjeta Mugi.

Para ello, su titular, deberá personarse en la misma con una antelación mínima de diez minutos respecto a la hora de salida indicada en billete y solicitar, un impreso de devolución, rellenarlo debidamente y entregarlo junto con el billete objeto de devolución al personal de taquilla. Una vez cumplimentado el proceso indicado será

la Autoridad Territorial de Transporte de Gipuzkoa, entidad que, previa comprobación, realizará la emisión de un bono por su importe que se hará efectivo mediante una recarga en su tarjeta.

### **Adquisición de billete anticipado en taquilla abonando su importe en metálico o con tarjeta de crédito o débito:**

Se podrá adquirir el billete con un mes de antelación a la fecha del viaje.

Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A. se compromete a la devolución íntegra del importe de los billetes adquiridos con antelación y abonados en metálico o con tarjeta de crédito o débito, siempre que el servicio no haya efectuado su salida.

Si el servicio para el que se dispone de plaza, ha efectuado su salida, el billete perderá su validez.

Los billetes son válidos para la fecha, trayecto y hora del servicio que en el mismo se reflejan

### **Suspensión de la venta anticipada de billetes:**

La venta anticipada quedará suspendida cuando las Autoridades pertinentes activen situaciones de alarma a causa de condiciones climatológicas adversas que puedan afectar la seguridad del pasaje, así como en el caso que se dieran circunstancias ajenas a la empresa. La suspensión de la venta anticipada por estos motivos se anunciará con la antelación que la misma lo permita en nuestra página web: [www.gipuzkoa.avanzagrupo.com](http://www.gipuzkoa.avanzagrupo.com), en las taquillas y nuestro teléfono de Atención a la Clientela: 900 12 14 00

La reanudación de la venta anticipada de billetes se hará pública, a través de los mismos canales.

### **Canje de billetes en taquillas:**

Los billetes adquiridos mediante el uso de la tarjeta Mugi no pueden ser canjeados en taquilla por operativa del sistema, si bien se posibilita su anulación cumpliendo el proceso señalado en apartado "Devolución de billetes adquiridos en taquilla utilizando la tarjeta Mugi".

Los billetes adquiridos en metálico o con tarjeta de crédito o débito en taquilla tendrán derecho a canjear el mismo por otro billete para una expedición con salida posterior sin coste alguno, facilitándole la plaza para el nuevo servicio elegido siempre que disponga de plazas libres.

No podrán canjearse o anularse en las taquillas, ni en los autobuses los billetes adquiridos mediante la plataforma de venta por internet. Esta operación solo puede

realizarse en dicha plataforma de venta y en las condiciones señaladas en el apartado “Anulación de billetes a través de internet”.

### **Venta de billetes a bordo del autobús.**

Se admite el pago del importe del billete mediante el abono en efectivo o el uso de la tarjeta Mugi. No se permite el pago del billete mediante tarjetas de débito o crédito.

En el caso de adquisición de un billete mediante pago en efectivo, y siguiendo la normativa vigente en esta materia, la persona usuaria podrá abonarlo con un billete máximo de 20 €, no siendo admitidos billetes de mayor cuantía por motivos de seguridad.

Con el fin de agilizar el funcionamiento del servicio rogamos abonen sus billetes con el importe exacto o, en su defecto, con moneda fraccionaria. Para evitar posibles errores, rogamos comprueben sus billetes y el cambio en el mismo momento de su adquisición.

Es obligatorio conservar el billete hasta el final del trayecto, debiendo ser presentado a requerimientos del personal autorizado por Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A.

### **Prestación del servicio.**

Quienes dispongan de un billete, tienen derecho a ser transportados en vehículos adecuados que garanticen la prestación en condiciones de seguridad, higiene y comodidad.

Las expediciones se prestarán conforme a la propuesta anunciada y autorizada por la Administración competente. El derecho a ser transportado estará condicionado a la existencia de plazas en el servicio elegido.

Se recomienda la presentación en la parada de salida con antelación.

Durante la prestación del servicio, las personas usuarias, deberán atender las indicaciones del personal de Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A. en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias. Asimismo, deberán atender la señalética interior y exterior de los autobuses, cumpliendo las normas o prohibiciones que en las mismas se describan, incluyendo el Reglamento de las personas usuarias.

Se ruega se abstengan de realizar durante el viaje cualquier comportamiento que suponga una molestia para quienes viajan, efectuar pintadas en el mobiliario del vehículo o sustraer cualquier elemento de seguridad instalado en su interior.

El acceso al autobús deberá realizarse por la puerta destinada a tal efecto, excepción hecha de las personas de movilidad reducida, que pondrán acceder o descender de la puerta más próxima y adecuada a sus necesidades.

Está terminantemente prohibido subir o bajar del autobús en marcha o en un lugar diferente de la parada autorizada.

Está terminantemente prohibido comer o beber en el interior del autobús.

El personal de conducción puede prohibir la entrada de personas en estado de embriaguez, bajo los efectos de drogas o manifieste conductas que impliquen peligro para la integridad física del resto del pasaje o puedan considerarse molestas u ofensivas para estas o para el personal de la empresa.

Acceso al interior del autobús en aquellas líneas que no hay venta en taquilla: En primer lugar, aquellas personas que dispongan de billete, con independencia del canal de compra. Una vez estos, hayan accedido al interior del autobús, comenzará la venta de billetes a bordo, expendiendo tan solo aquellas plazas, que estén libres.

Si el servicio se suspendiera por avería del autobús, las personas que viajan en el mismo podrán utilizar otro autobús habilitado por la empresa con el mismo billete y siguiendo siempre las instrucciones del personal de Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A.

Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A. adquiere el compromiso de facilitar en el menor tiempo posible un vehículo de sustitución al averiado para completar el viaje y llevar a todo el pasaje a su destino con la menor demora.

Los servicios podrán sufrir retrasos, cancelaciones o variaciones de recorrido en caso de colapso de tráfico, condiciones meteorológicas adversas o causa de fuerza mayor ajenas a nuestra organización. En estos casos las incidencias se anunciarán en la página web, teléfono de Atención a la Clientela y en aquellas taquillas en las que inicie o finalice la expedición o línea afectada. Cuando se restablezcan los servicios o línea, se ofrecerá información al respecto por los mismos medios anteriormente citados.

Nuestro personal trabaja para hacerle el viaje agradable, si durante el trayecto observa alguna anomalía, por favor indíquese la al personal de conducción, para que, si puede, la subsane de inmediato o adopte las medidas oportunas, para su rápida resolución.

### **Personas de movilidad reducida.**

Con el fin de adecuar el autobús a sus necesidades, recomendamos a la persona que precise desplazarse en silla de ruedas en un servicio de largo recorrido, más de 40 kilómetros, notifique a esta empresa con una antelación de al menos 24 horas de la hora fijada, pudiendo para ello realizar dicha notificación tanto, en el teléfono de Atención a la Clientela: 900 12 14 00 (en horario de lunes a domingo de 07.30 a 21.30 horas) o a las personas que atienden cualquiera de nuestras taquillas.

Las personas de movilidad reducida que se desplacen en silla de ruedas accederán por la puerta de apertura de la rampa o elevador y se situarán en el espacio destinado a tal efecto, utilizando la rampa o elevador accionado por el personal de conducción, para acomodarse en el interior del vehículo.

El número máximo de sillas es de dos, siempre que el espacio reservado no haya sido ocupado previamente por una silla o coche de bebé. En caso de coincidencia en la parada, las personas que se desplacen en silla de ruedas tendrán preferencia de acceso y uso del espacio reservado sobre los coches o sillas de bebés.

### **Personas usuarias con coches o sillas de bebés.**

Para el acceso al interior del autobús de los coches de bebés se utilizará la puerta más próxima al hueco destinado para su transporte.

Los coches y sillas de bebés abiertas serán admitidos en todos los autobuses con itinerarios inferiores a 40 kilómetros que, por sus características, lo posibiliten. El coche o silla desplegada se ubicará en la plataforma central del autobús, sujeta con los cinturones de seguridad y con el freno accionado, siendo responsable de su seguridad y de la del resto del pasaje la persona que lo lleva. Para ello deberá viajar acompañando y sujetando el coche o silla de bebé en todo momento. El número máximo de coches o sillas de bebés a transportar en el mismo vehículo es de dos, siempre que en el autobús no viaje ninguna persona en silla de ruedas o coincida en la parada con una persona de movilidad reducida usuaria de silla de ruedas que tendrá preferencia de acceso, sobre el coche o silla de bebés. En los autobuses que dispongan de bodega los coches o sillas de bebé deben ir obligatoriamente en la misma.

De conformidad con el artículo 19. de la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa “Acceso de coches y sillas de niños”, los coches/sillas de niños que porten muñecos reborn o similares, o que porten animales, se asimilan a lo indicado en este artículo y, por tanto, no serán admitidos en los vehículos, a partir del 06 de mayo de 2024.

## **Transporte de personas menores de edad**

- 1. Los menores de seis años, viajarán de forma gratuita, si bien deberán estar en posesión del título habilitante denominado billete gratuito, a efectos del cómputo de plazas y de la cobertura de los seguros obligatorios establecidos por la legislación de tráfico, que se obtendrá a bordo del autobús, siempre y cuando no haya una taquilla. En caso de divergencia sobre la edad del menor, prevalecerá “in situ” el criterio del personal de conducción, sin perjuicio de la devolución del importe del viaje una vez acreditada convenientemente aquella circunstancia. Los menores deberán ir acompañados en todo momento por una persona que se responsabilice de su seguridad. Una persona adulta podrá ir acompañada, como máximo, de cuatro menores de seis años.
- 2. Las personas viajeras mayores de 5 años y menores de 15, viajarán de forma gratuita, si bien deberán estar en posesión del título habilitante denominado billete gratuito, a efectos del cómputo de plazas y de la cobertura de los seguros obligatorios establecidos por la legislación de tráfico, que se obtendrá a bordo del autobús, siempre y cuando no haya una taquilla. Para poder obtener el billete gratuito deberán disponer de la tarjeta Mugi personalizada y mostrarla. En caso de tener dudas con la edad se podrá solicitar otro carnet para acreditar que es menor de 15 años. Si persiste la duda impera el criterio del personal de conducción que podrá impedir que viaje gratuitamente, sin perjuicio de la devolución del importe del viaje una vez acreditada convenientemente aquella circunstancia. La gratuidad termina el día en que cumplen 15 años. En caso de querer reservar plaza de forma anticipada a través de la página web o terminal TGR consulten el procedimiento establecido en nuestra página web.

- 3. Las personas viajeras con una edad comprendida entre los 6 y 18 años que accedan al vehículo sin la compañía de una persona mayor que se responsabilice de su seguridad y sean portadores de la tarjeta del sistema de integración tarifaria personalizada (tarjeta MUGI), serán consideradas menores de edad autorizados por sus progenitores o tutores a todos los efectos y, por lo tanto, viajarán bajo su responsabilidad.
- 4. Cuando viajen más de 5 personas con edad comprendida entre los 5 y 10 años en grupo organizado (colonias, campamentos etc.) será obligatorio un mínimo de 2 acompañantes adultos hasta 10 de las personas y otro acompañante más por cada 15 personas, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente de aplicación.
- Solicitud de billete gratuito:

Compra on line o en máquinas de autoventa en las líneas D001 y D002: Contacte con el Servicio de Atención a la Clientela a través del teléfono gratuito: 900 12 14 00 o a través del correo: [info.gipuzkoa@avanzagrupo.com](mailto:info.gipuzkoa@avanzagrupo.com). Hay que personarse en taquilla, con tiempo suficiente, para la recogida del billete. En caso de que la parada origen, no disponga de taquilla, será el personal de conducción quien facilite a bordo, el billete reservado.

Compra on line o en máquinas autoventa en el resto de las líneas: consulten el procedimiento establecido en nuestra página web: Avisos - Gipuzkoa - Grupo Avanza

Para garantizar la plaza, se recomienda realizar la solicitud con una antelación mínima de 24 horas.

### **Transportes de equipajes y bultos.**

Se autoriza a transportar equipajes, con un máximo de 15 kilos de peso, en aquellas líneas que dispongan de vehículos dotados de bodega. En esos vehículos se depositará todo bulto cuyas dimensiones sean superiores al espacio reservado en las bandejas interiores del vehículo en la bodega.

El equipaje de mano podrá colocarse en las bandejas interiores del autobús siempre que se disponga de espacio y sus dimensiones lo permitan. Las personas usuarias deberán asegurarse de que durante el trayecto sus equipajes de mano estén bien situados y no tengan riesgo de caída sobre el resto del pasaje. En caso de controversia al respecto, prevalecerá el criterio del personal de conducción.

### **Transporte de animales de compañía.**

Los animales de compañía autorizados serán admitidos únicamente en el interior de los vehículos que por sus características así lo posibilitem: Los animales de compañía autorizados a acceder al interior de los vehículos son los siguientes: perros y gatos de todas las especies y características, a excepción de los potencialmente peligrosos

Las condiciones de transporte, especies, y características de los animales autorizados serán los señalados en el referido Anexo.

En aquellos servicios en que se autorice viajar con animales de compañía se deberán respetar, en todo caso, las siguientes condiciones:

- a. Los animales deberán viajar acompañados por una persona responsable que responda de sus actos.
- b. Los animales serán portados preferiblemente dentro de una jaula, receptáculo u otro contenedor homologado cerrado, sin ocupar asiento adicional a su cuidador y sin que produzcan molestias por su olor o ruido, o disminuyan, en general, el confort del resto de las personas viajeras. En caso de controversia al respecto, prevalecerá el criterio del personal de conducción.
- c. En los vehículos que dispongan de bodega, los animales deberán ir obligatoriamente en la misma, dentro de una jaula, elemento receptáculo u otro contenedor homologado cerrado con dispositivo que permita contener y retirar los excrementos.
- d. Los perros que no sean transportados en receptáculos podrán viajar en la plataforma del vehículo siempre que vayan sujetos mediante una correa adecuada a las características del animal, que lo mantenga en todo momento en contacto físico con su cuidador, provistos de bozal, de la tarjeta sanitaria expedida por un centro veterinario autorizado y de un seguro de responsabilidad civil, en las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad previstas en la legislación vigente. El personal de conducción podrá exigir la cartilla sanitaria del animal cuando existan indicios de que el mismo no cumple las condiciones higiénico-sanitarias mínimas o cuando se suscite cualquier tipo de controversia relacionada con él.

En todo caso, será exigible la exhibición de la cartilla sanitaria y de la póliza de seguro precitadas, en caso de incidente que cause daño a las personas o bienes.

- e. En ningún caso podrán viajar animales en servicios nocturnos, acceder mojados ni en periodo de celo.
- f. Solo se admitirá un único animal por persona.
- g. El número máximo de animales que podrá viajar de forma simultánea en un vehículo es de dos.
- h. Serán responsabilidad del portador los daños que el animal pueda ocasionar, salvo responsabilidad acreditada de cualquier tercero o de la empresa operadora de transportes.
- i. En el momento en el que alguna persona viajera refiera sentirse molestada (vg. reacciones alérgicas, olores o ruidos) por las condiciones de un animal y hubiera embarcado antes que el cuidador de dicho animal, éstos últimos tendrán la obligación de trasladarse a otra zona del vehículo.

Se exceptúan de todo lo señalado en el presente artículo los perros guías y de asistencia que acrediten estar autorizados para estas funciones por centros homologados, que podrán viajar, en todo momento, junto a la persona que asisten y en las condiciones que se establezcan en la normativa de aplicación.

### **Transporte de bicicletas.**

Se permite el transporte de bicicletas en aquellos autobuses que dispongan de bodega, siempre que la bicicleta vaya dentro de su correspondiente funda, con la rueda delantera desmontada y se disponga de espacio libre para su transporte. En el supuesto de no cumplir con estos requisitos se denegará su transporte. En ningún caso se permitirá el acceso de bicicletas al habitáculo interior del vehículo destinado al pasaje. Tienen preferencia de uso de la bodega del vehículo los equipajes o bultos respecto a las bicicletas.

En los autobuses interurbano de corto recorrido, se permite el transporte de bicicletas plegables en el habitáculo interior, espacio destinado al transporte del pasaje. La bicicleta plegable irá custodiada en todo momento por la persona que la porte, velando porque la misma no cause molestias o daños al resto de los y las viajeras. En los autobuses que disponen de bodega la bicicleta plegable se colocará en la misma. En caso de controversia al respecto, prevalecerá el criterio del personal de conducción.

### **Patinetes eléctricos.**

De conformidad con los puntos c y d del Artículo 25 de la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa. Prohibiciones para las personas usuarias, y por motivos de seguridad, desde el día 06 de mayo de 2024, se prohíbe el acceso a los vehículos a las personas usuarias, que porten patinetes eléctricos.

### **Transporte de tablas de surf.**

Se permite el acceso de tablas de surf, cuando su tamaño no exceda de dos metros y en aquellos autobuses que dispongan de bodega, siempre que viajen en su correspondiente funda y se disponga de espacio libre para su transporte. Tienen preferencia de uso de la bodega del vehículo los equipajes o bultos respecto a las tablas de surf. En caso de controversia al respecto, prevalecerá el criterio del personal de conducción.

### **Información a la Clientela, sugerencias y reclamaciones.**

Ponemos a disposición de las personas usuarias el teléfono de Atención a la Clientela: 900 12 14 00, operativo de lunes a domingo de 07.30 a 21.30 horas. En este teléfono podrá solicitar información, aclarar dudas, plantearnos sus sugerencias o reclamaciones, e informarnos de los objetos que haya perdido, en nuestros autobuses.

En la página web: [www.gipuzkoa.avanzagrupo.com](http://www.gipuzkoa.avanzagrupo.com), podrá consultar nuestras líneas y expediciones, pudiendo formular, vía correo electrónico, perdidas de



objetos, sugerencias y reclamaciones que nos ayudaran a mejorar, consiguiendo prestar el servicio con la calidad que la ciudadanía requiere y merece.

Igualmente, en nuestras taquillas podrá solicitar información sobre el funcionamiento de nuestros servicios.

En nuestras taquillas y autobuses están a su disposición las hojas de reclamaciones.

### **Compromiso de tratamiento de las sugerencias y reclamaciones.**

Las sugerencias y reclamaciones nos ayudan a mejorar nuestros servicios. Es por ello que Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A. adquiere el compromiso de contestar a todas las sugerencias y reclamaciones, cuando en las mismas consten: la identidad de la persona reclamante, teléfono, correo electrónico. El plazo de contestación no excederá de quince días desde el día de su presentación.

Muchas gracias por elegirnos para viajar y confiarnos su desplazamiento

***Entrada en vigor: 23 de febrero de 2026***