



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DE EUSKO TRENBIDEAK-
FERROCARRILES VASCOS, S.A., SOCIEDAD UNIPERSONAL, APLICABLE A LOS SERVICIOS
DE TRANSPORTE POR FERROCARRIL, TRANVÍA Y FUNICULAR.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DE EUSKO TRENBIDEAK-
FERROCARRILES VASCOS, S.A., SOCIEDAD UNIPERSONAL, APLICABLE A LOS SERVICIOS
DE TRANSPORTE POR FERROCARRIL, TRANVÍA Y FUNICULAR.

CAPITULO I. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 1.- Objeto.

Artículo 2.- Marco Normativo.

CAPITULO II. Utilización de las instalaciones.

Artículo 3.- Estaciones, apeaderos y paradas.

Artículo 4.- Otras instalaciones.

Artículo 5.- Unidades ferroviarias, tranvías y funiculares.

CAPITULO III. Títulos de transporte.

Artículo 6.- Modalidades.

Artículo 7.- Obligatoriedad del título de transporte.

CAPITULO IV. Derechos y obligaciones de las personas viajeras.

Artículo 8.- Derechos de las personas viajeras de Euskotren

Artículo 9.- Acceso de coches y carritos de niño.

Artículo 10.- Acceso con bicicletas.

Artículo 11.- Acceso con animales de compañía.

Artículo 12.- Accesibilidad sin barreras.

Artículo 13.- Obligaciones de las personas viajeras de Euskotren.

CAPITULO V. Obligaciones del personal de Euskotren

Artículo 14.- Obligaciones del personal de Euskotren.

CAPITULO VI. Responsabilidad de Euskotren

Artículo 15.- Suspensión o interrupción imprevista del servicio.

Artículo 16.- Responsabilidad en caso de accidente.

Artículo 17.- Ejercicio de los derechos.

CAPITULO VII. Régimen sancionador.

Artículo 18.- Infracciones.

Artículo 19.- Procedimiento sancionador.

CAPITULO 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, tranvía y funicular gestionados por Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A., Sociedad Unipersonal (Euskotren).

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 viajeros/as por ferrocarril, así como de lo dispuesto en relación con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias.

CAPITULO II. Utilización de las instalaciones.

Artículo 3.- Estaciones, apeaderos y paradas

3.1. Información en las paradas: Todas las paradas deberán estar señalizadas con la identificación del servicio (Ferrocarril, Tranvía, Funicular) al que pertenecen, y además figurarán las líneas correspondientes.

En todos los puntos de parada existirá información actualizada y suficiente, la cual incluirá, en todo caso, un esquema del recorrido de las líneas que incidan en dicho punto, así como las horas de comienzo y terminación del servicio, las frecuencias del mismo, las tarifas en vigor y los transbordos permitidos si los hubiere.

Si en la parada no existe ventanilla de venta de títulos de transporte o máquina automática de expendición de los mismos, se informará del lugar más próximo en que se disponga de una o de otra

Si la frecuencia es a intervalos iguales o mayores de 20 minutos, se indicarán los horarios concretos. Asimismo figurará el teléfono de la empresa para consultas o reclamaciones.

3.2.- Modificación o suspensión temporal del servicio: Las modificaciones o suspensiones temporales del servicio previsibles por motivo de obras, festejos, manifestaciones, etc., con carácter general serán puestas en conocimiento del público con ocho días de antelación.

En estos casos, las interrupciones habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible, procurando que los recorridos alternativos sean lo más parecidos, dentro de lo posible, a los itinerarios originales, a los que se ha de volver tan pronto como desaparezca el motivo excepcional que los originó.

3.3.- En las estaciones que dispongan de línea de validación/cancelación de títulos de transporte divisoria de las instalaciones, las personas en general podrán acceder a los vestíbulos exteriores de dichas estaciones, entendidos éstos como los espacios existentes entre la línea de puertas de entrada/salida a la vía pública y la línea de validación de títulos de transporte.

En dichas estaciones, el acceso al recinto interior queda limitado al personal de Euskotren y a las personas viajeras portadoras del correspondiente título válido de transporte. A estos efectos, el recinto interior está constituido por los pasillos, vestíbulos y andenes situados tras las líneas de validación de títulos de transporte.

3.4.- En las estaciones, apeaderos y paradas que no dispongan de línea de validación/cancelación de títulos de transporte divisoria de las instalaciones, las personas viajeras en general podrán acceder a los recintos respecto de los cuales no sea necesaria una autorización especial. El uso de los andenes quedará circunscrito en todo caso al propio de acceso y descenso de los vehículos de transporte.

3.5.- En sus desplazamientos y estancias por los recintos autorizados, las personas viajeras utilizarán los elementos de seguridad personal disponibles, en función de sus propias condiciones físicas, y observarán las indicaciones que al respecto existan en las propias estaciones y las que sean emitidas por megafonía o les sean manifestadas por el personal de Euskotren.

Las instalaciones de emergencia únicamente deberán utilizarse en supuestos de tal naturaleza.

3.6.- Salvo lo dispuesto en el artículo 8, g) h) y 11 de estas Condiciones Generales, no se permitirá el acceso y estancia de animales en las estaciones y en el resto de las instalaciones. Se exceptúan de esta prohibición los perros autorizados acompañantes del personal de seguridad.

3.7.- No se permitirá distribuir publicidad, pegar carteles, vender bienes o servicios, realizar actuaciones musicales o de otro tipo, mendigar, etc. en los vehículos, instalaciones y dependencias de Euskotren, sin autorización de la empresa operadora.

3.8.- Las personas viajeras se abstendrán 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 Euskotren en estaciones.

Si se desean realizar fotografías o grabaciones de vídeo fuera del ámbito doméstico deberán solicitar dicho permiso al Departamento de Comunicación, Comercial y Marketing, que estudiará la petición y, en su caso, la autorizará.

3.9.- Las instalaciones de Euskotren deben ser utilizadas correctamente, sin cometer actos vandálicos ni causar molestias. Las personas viajeras deberán comportarse de una forma responsable y con respeto hacia el personal de Euskotren, así como hacia el resto de personas viajeras.

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

Artículo 4.- Otras instalaciones.

El acceso a otras instalaciones de Euskotren, como oficinas, almacenes, talleres, cocheras, etc. quedará limitado a las personas que tengan una autorización específica.

Por razones de seguridad, está terminantemente prohibida la estancia dentro de la plataforma ferroviaria/tranviaria, salvo que se disponga de autorización especial al efecto. El tránsito y cruce de dicha plataforma se realizarán exclusivamente por los lugares determinados al efecto (pasos a desnivel, a nivel, plataforma compartida, etc.).

Artículo 5.- Unidades ferroviarias, tranvías y funiculares.

5.1.- La utilización de los vehículos de transporte con los que se presta el servicio de transporte se hará respetando las prescripciones siguientes:

- a) Durante la espera de la llegada de los vehículos de transporte, se respetará la zona de seguridad señalizada en los andenes, que únicamente se rebasará con el vehículo detenido.
- b) La entrada y salida de los vehículos de transporte se hará sin precipitación pero con la mayor rapidez.
- c) Las personas viajeras que salgan de los vehículos de transporte tendrán preferencia de paso sobre los que deseen entrar en ellas.
- d) Está prohibido salir y entrar a los vehículos de transporte después de que suene la señal acústica y/o se active la señal luminosa que anuncia el cierre de sus puertas.
- e) Está terminantemente prohibido asirse del vehículo o de

cualquiera de sus elementos exteriores, estando este en marcha.

f) En el supuesto de producirse algún incidente o accidente de gravedad al subir o bajar del vehículo o en su trayecto, las personas viajeras que sean testigos del mismo accionarán la alarma e informarán de lo ocurrido al personal de Euskotren.

g) Tanto en el acceso y salida de los vehículos de transporte como durante su trayecto, las personas viajeras observarán las indicaciones que al respecto existan en las instalaciones y vehículos de transporte, sean emitidas por megafonía o les sean manifestadas por el personal de Euskotren.

h) Se prohíbe el acceso con patinetes y monociclos eléctricos

5.2.- En el interior de los vehículos figurarán expuestas las tarifas y condiciones de uso de los servicios a los que esté adscrita ese vehículo. Se expondrá asimismo el importe de la percepción mínima prevista para la persona que carezca de título de transporte válido, así como un extracto de las presentes Condiciones Generales de Contratación y la indicación de la existencia del Libro de Reclamaciones en las Oficinas de Atención a la Clientela y estaciones servidas.

Los elementos de identificación, con el destino del servicio, se colocarán en el exterior del vehículo, de manera visible y legible, tanto en la parte frontal como en el lateral que comunique con el andén o parada.

Por motivos de seguridad, los vehículos pueden disponer de cámaras de videograbación, por lo que las personas interesadas podrán ejercitar los derechos reconocidos por la legislación vigente en materia de protección de datos en el domicilio social de Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A.U.

5.3.- Los vehículos serán objeto de limpieza diaria, antes de la entrada en servicio. De igual modo, se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por la normativa específica.

5.4.- Los vehículos adscritos a la explotación del servicio de transporte público, que serán modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento y deberán estar al corriente en el cumplimiento de las Inspecciones Técnicas que procedan según la normativa aplicable al medio de transporte del que se trate.

5.5.- El personal de conducción deberá manejar dichos vehículos con observancia del Reglamento de Circulación y Señales correspondiente. El conductor o conductora deberá conducir con suavidad, y efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni

movimientos bruscos, velando en todo momento por la seguridad de las personas viajeras, peatones y otros vehículos.

5.6.- La publicidad en los vehículos no deberá afectar a los espacios de visión de los conductores y conductoras.

La publicidad no dificultará la identificación de los vehículos como vehículos de transporte público. No se permitirá en ningún caso la publicidad en la parte frontal de las mismas. Los contenidos de la publicidad respetarán, en todo caso, la legislación vigente en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en particular, en lo relativo a la Prevención de Drogodependencias, Igualdad y Derechos Lingüísticos. Asimismo, los contenidos y formas de expresión de los mensajes se atenderán a valores sociales generalmente aceptados, evitando mensajes o imágenes sexistas, o que puedan herir la sensibilidad de la ciudadanía, así como lenguajes agresivos.

Capítulo III. Títulos de transporte.

Artículo 6.- Modalidades.

6.1.- Euskotren establecerá, con la autorización previa del organismo competente, los títulos de transporte que considere adecuados.

Los títulos podrán ser para un solo viaje, para varios viajes, para un tiempo o un colectivo determinado o de cualquier otro tipo. Asimismo, los títulos podrán ser exclusivos para la utilización de los servicios de Euskotren o combinados con otros servicios de transporte público.

Euskotren facilitará a las personas viajeras, a través de sus oficinas de atención a la clientela y estaciones servidas, información complementaria sobre las características de los títulos de transporte en vigor.

6.2.- Para la utilización de títulos bonificados por razón de destinarse a un colectivo específico o de su validez por un periodo de tiempo prolongado, Euskotren podrá exigir de las personas viajeras la posesión de un carne personal identificativo.

Los carnés de clientes son de uso personal e intransferible y deberán venir acompañados del Documento Nacional de Identidad, de forma que su cesión o utilización por terceros serán constitutivas de infracción.

Los y las menores de 14 años no estarán obligados/as a presentar el Documento Nacional de Identidad o certificado de identidad acreditativo

6.3.- El billete o título de transporte validado dará derecho a utilizar los servicios de Euskotren en los trayectos, plazos y con las condiciones establecidas con carácter general para cada modalidad de título. Los títulos de transporte no utilizados en los plazos o con las condiciones previstas son considerados nulos y sin valor.

6.4.- Euskotren colocará en todas las estaciones y en un lugar visible un cuadro de tarifas vigentes, anunciando con antelación las modificaciones autorizadas.

Serán de aplicación los descuentos establecidos en la legislación vigente sobre familias numerosas, debiendo las personas viajeras acreditar su condición de beneficiario mediante títulos oficiales expedidos por la Administración competente.

Artículo 7.- Obligatoriedad del título de transporte

7.1. Para utilizar los servicios de Euskotren las personas viajeras deberán disponer, con anterioridad a su acceso, del título de transporte válido correspondiente al servicio que pretendan realizar. Quedan exentos/as de poseer el título de transporte los y las menores de 6 años que vayan acompañados/as de persona mayor de edad portadora de título, el o la acompañante de las personas invidentes o con movilidad reducida necesitadas de silla de ruedas y el o la acompañante de personas con discapacidad psíquica, sensorial o intelectual que necesiten de su asistencia para desplazarse y usar el transporte. No obstante, los mismos están cubiertos por el Seguro Obligatorio de Viajeros/as y el Seguro de Responsabilidad Civil.

En caso de discrepancia, en los supuestos anteriores, sobre la necesidad de que la persona sea acompañada de un tercero, prevalecerá el criterio del personal de Euskotren, sin perjuicio, en su caso, de la devolución posterior del importe del viaje una vez acreditado convenientemente aquella circunstancia. Para la utilización de títulos de transporte que requieran para su expendición la posesión de un carne de cliente/a individualizado será necesario disponer asimismo de dicho carne.

Las personas viajeras menores de 6 años no podrán viajar sin la compañía de una persona mayor de edad que se responsabilice de su seguridad.

Las personas viajeras con una edad comprendida entre los 6 y 11 años que accedan al vehículo sin la compañía de una persona mayor que se responsabilice de su seguridad y sean portadores de título de transporte, deberán estar en posesión de autorización escrita de sus progenitores/as o tutores/as que les permita, bajo su responsabilidad, viajar sin la compañía de una persona mayor de edad.

No hará falta que estén en posesión de dicha autorización, cuando dichas personas viajeras entre los 6 y 11 años (inclusive) cuenten con su tarjeta personalizada y validada. La obtención de dicha tarjeta implica que tienen autorización de sus

progenitores/as o tutores/as para que, bajo su responsabilidad, puedan viajar sin la compañía de una persona mayor de edad. Además, las personas viajeras entre los 6 y los 11 años (inclusive) que cuenten con tarjeta personalizada y validada podrán viajar de forma gratuita.

Las personas viajeras con una edad comprendida entre los 12 y 17 años que accedan al vehículo sin la compañía de una persona mayor de edad que se responsabilice de su seguridad y sean portadores de título de transporte, serán consideradas menores de edad autorizados por sus progenitores/as o tutores/as a todos los efectos y, por lo tanto, viajarán bajo su responsabilidad.

En cualquiera de los casos, dado que no siempre existe personal auxiliar en los servicios de Euskotren, el transporte se realizará siempre bajo la entera responsabilidad de progenitores o tutores de las personas viajeras menores de edad.

7.2.- Las personas viajeras que no estén provistas de título de transporte válido y, en su caso, de carné de cliente/a, deberán hacer efectivo el importe de la percepción mínima vigente. Euskotren entregará a la persona viajera un recibo justificativo del pago.

El importe de esta percepción mínima está fijado en 50 euros, de conformidad con lo dispuesto en la vigente Orden del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco.

Esta percepción mínima deberá ser abonada en cualquier estación donde opere Euskotren u oficina de atención al público en el plazo de 7 días desde su requerimiento.

El importe de la percepción mínima será de 20 euros en aquellos casos de pronto pago, en los que la persona viajera que no esté provista de título de transporte válido o de carné de cliente/a, la abone en el plazo de 48 horas . Para ello se le entregará un justificante de la percepción mínima propuesta con un número de identificación que le habilitará a proceder al pago de la percepción mínima en cualquier Máquina de Venta Automática de cualquier estación en la que opere Euskotren o en las Oficinas de Atención a la Clientela.

En los casos señalados en los párrafos anteriores, Euskotren, previa identificación de la persona viajera, y siempre y cuando ésta no haya abonado la percepción mínima indicada de 20 o 50 euros en los plazos y de la forma contemplada anteriormente, formulará la correspondiente denuncia para la instrucción del oportuno expediente sancionador por infracción administrativa.

7.3.- Comprobada la utilización fraudulenta o incorrecta de un título de transporte o carné de cliente, o su manipulación, el personal de Euskotren los retirará cautelarmente como elementos de prueba del correspondiente expediente sancionador, entregando a la persona viajera un justificante de dicha retirada.

7.4.- Las personas viajeras deberán conservar su título de transporte y, en su caso, su carné de cliente mientras permanezcan en el interior de los vehículos de transporte y de las instalaciones de Euskotren, y deberán exhibirlos siempre que el personal de ésta se lo solicite.

Capítulo IV. Derechos y obligaciones de las personas viajeras

Artículo 8.- Derechos de las personas viajeras de Euskotren

Las personas viajeras tienen derecho al uso de los servicios de transporte en los términos establecidos en la vigente normativa. En todo caso gozarán de los siguientes derechos:

- a) Ser informados del contenido de estas Condiciones Generales de Contratación, de las características 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 transportados con un título de transporte válido, siempre que no produzcan molestias o peligro al resto de personas viajeras.
- d) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas en asuntos relacionados con el servicio.
- e) Disfrutar de comodidad, higiene y seguridad en el servicio.
- f) Estar amparados por los Seguros obligatorios que correspondan a cada tipo de transporte.
- g) Ir acompañados 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.
- h) Ir acompañados de un animal doméstico conforme al artículo 11 del presente documento.
- i) Portar objetos o bultos de mano, que serán sujetos de manera eficaz y en ningún caso supondrán molestias o peligro para otras personas viajeras. Como norma general se admitirán los bultos que no tengan medidas superiores a 100 x 60 x 25 cm. No obstante, se

admitirán las tablas de surf con funda cuyo tamaño no exceda de los dos metros de largo, a condición de que la persona que la transporte se instale con ella en las plataformas centrales con la tabla en posición vertical, permitiendo la circulación del resto de personas viajeras en el interior del vehículo.

j) A recuperar los objetos perdidos, olvidados u abandonados previo abono, en su caso, del precio del servicio de recogida, conservación y almacenaje. Dichos objetos se conservarán y almacenarán durante quince días. Si los objetos tienen carácter perecedero se almacenarán como máximo un día.

k) Transportar accesorios como bicicletas, coches de niños/as, etc. en las condiciones que determine Euskotren, de forma gratuita, siempre que no produzcan molestias al resto de personas viajeras.

l) Formular las reclamaciones que crean convenientes en relación con la prestación del servicio, mediante las hojas de reclamaciones que estarán a su disposición en todas las estaciones servidas y oficinas de atención a la clientela.

m) Recibir contestación de Euskotren de las reclamaciones y quejas formuladas en el plazo establecido por la normativa aplicable.

n) Ser informadas de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario.

o) Cualesquiera otros que les reconozca la legislación vigente.

Artículo 9.- Acceso de coches y carritos de niños y niñas.

Los coches y las sillas de niños y niñas serán admitidos en todos los vehículos siempre que la criatura vaya debidamente sujeta al coche o silla. La persona adulta que conduzca el coche o la silla accionará el freno de la misma y la colocará en los lugares señalizados con prioridad para las mismas, situándola en posición contraria respecto del sentido de la marcha del vehículo. En caso de que no existan espacios señalizados o el número de coches o sillas supere el de éstos, podrán acceder a los vehículos y se ubicarán sin dificultar el paso de los lugares destinados al tránsito de personas, respetando siempre los espacios reservados a las sillas de ruedas utilizadas por personas con movilidad reducida.

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

Los coches y sillas plegados tendrán la consideración de bultos de mano, rigiéndose por la normativa propia de éstos.

Artículo 10.- Acceso con bicicletas.

Queda prohibido el acceso de patinetes y monociclos eléctricos a las instalaciones y líneas de ferrocarril, tranvía y funicular

10.1.- Se permite el libre acceso con bicicletas, que no tengan la consideración de monociclos eléctricos, a todas las líneas de ferrocarril, tranvía y funicular de Euskotren, en los días y horarios siguientes:

Sábados, domingos y festivos: Durante toda la jornada.

Lunes a viernes: De 10 a 12:30 y de 19 h hasta fin de servicio.

10. 2.- Para la correcta utilización de las instalaciones y evitar molestias al resto de personas viajeras se deberán tener en consideración las siguientes condiciones de utilización:

1. Sólo se permitirá una bicicleta por persona viajera y billete.
2. Se podrá impedir el acceso con bicicleta cuando se produzcan circunstancias que así lo aconsejen, tales como aglomeraciones, averías y otras incidencias, que dificulten el tránsito y la movilidad de las personas dentro de las instalaciones.
3. En el interior del vehículo, si existieran lugares específicamente identificados para bicicletas (ferrocarril y funicular), la persona portadora de la misma deberá situarse exclusivamente en dichos lugares y, si no existieran dichos lugares (tranvía), deberá situarse en las plataformas centrales de cada coche, permitiéndose únicamente dos bicicletas por coche.
4. No se permite conducir la bicicleta en las instalaciones de Euskotren (vestíbulos, pasillos, andenes, etc.)
5. Se permite el transporte de bicicletas en las escaleras mecánicas, pasillos rodantes y ascensores, siempre que el grado de ocupación de dichas instalaciones lo permitan y sin ocasionar molestias a otras personas viajeras.
6. La persona viajera portadora de bicicleta será la responsable de la custodia y cuidado de la misma, evitando en sus desplazamientos cualquier molestia al resto de personas viajeras. Euskotren no se hace responsable de los desperfectos o pérdidas que puedan sufrir las bicicletas y declina toda responsabilidad que el transporte de la bicicleta pueda ocasionar a terceras personas.

7. Finalmente, las bicicletas que vayan plegadas (así como las bicicletas infantiles) tendrán la consideración de bultos de mano, rigiéndose por la normativa propia de éstos.

Artículo 11.- Acceso con animales de compañía.

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

11.2.- Aquellas personas viajeras que vayan con mascotas deberán observar las siguientes indicaciones:

1. Los animales domésticos deberán viajar atados o en brazos de su propietario/a, pero en ningún caso pueden ocupar un asiento.
2. Queda prohibido el acceso de animales domésticos que sean considerados exóticos (reptiles, arañas, insectos, etc.).
3. Queda prohibido el acceso a las instalaciones y vehículos de Euskotren de los perros considerados peligrosos por la normativa y ordenanzas.
4. Los perros en todo momento deberán estar sujetos mediante correa, desde el momento en que accede a las dependencias de Euskotren hasta el abandono de las mismas.
5. Por motivos de seguridad, los animales deberán ser portados por el propio dueño o dueña o 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 de vehículo o instalaciones de Euskotren, a fin de que la mascota no sufra ningún tipo de daño. Euskotren no se hará responsable de lesiones en animales de aquellos dueños o dueñas que no observen las debidas precauciones.
6. Euskotren se reserva la posibilidad de limitar la admisión de animales domésticos en momentos de gran aglomeración de personas (eventos deportivos, fiestas, servicios especiales, etc.).
7. La persona propietaria o 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.
8. Si existe coche identificado para mascotas, la persona propietaria o acompañante del animal deberá situarse en el interior del vehículo en el coche específicamente identificado para las mascotas.

9. Los perros guía no estarán sometidos a estas condiciones.

11.3.- Además de lo anterior, Euskotren ofrece las siguientes recomendaciones:

1. Que las personas viajeras acompañadas por mascotas se cercioren de que el animal es bien recibido por las restantes personas viajeras, sin imponer su presencia a aquéllas que puedan sentirse atemorizadas. En ese caso, será obligación de la propietaria o propietario trasladarse a otra parte del coche.

2. En días laborables, es preferible viajar con los animales a partir de las 10 de la mañana, para facilitar una convivencia adecuada entre las personas viajeras y mascotas.

Artículo 12.- Accesibilidad sin barreras.

12.1.- Euskotren 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 al resto de disposiciones aplicables.

12.2.- Las sillas de personas de movilidad reducida accederán por el lugar que se indique en cada vehículo y tendrán prioridad absoluta en los espacios reservados para ellas. Será obligatoria la utilización de los cinturones de seguridad colocados en el espacio reservado a tal efecto.

El número máximo de ubicaciones por vehículo reservadas para sillas de personas de movilidad reducida es de dos por unidad de ferrocarril o tranvía, y una por coche de funicular.

12.3.- Las personas de movilidad reducida que no necesiten sillas para sus desplazamientos tendrán prioridad para ocupar las plazas sentadas destinadas a tal fin.

12.4.- En la utilización de los ascensores de las instalaciones de Euskotren, tendrán prioridad las personas de movilidad reducida que necesiten silla de ruedas para sus desplazamientos, posteriormente accederán las personas de movilidad reducida que no necesiten sillas de ruedas y, finalmente, el resto de personas usuarias.

12.5.- Euskotren facilitará a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida, previa solicitud, información acerca de la accesibilidad de los servicios de transporte y de las condiciones de acceso a los vehículos de transporte.

Artículo 13.- Obligaciones de las personas viajeras de Euskotren.

Las personas viajeras deberán respetar las obligaciones establecidas por la legislación vigente y, en todo caso, las siguientes:

- a) Atender y respetar la señalización existente en las instalaciones y vehículos de transporte, así como las indicaciones que les sean realizadas por el personal de servicio de Euskotren, personalmente o a través de la megafonía.
- b) Respetar las medidas que en materia de protección civil y seguridad establezcan los órganos competentes.
- c) Ir provistos durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino del título de transporte válido correspondiente.
- d) No fumar en los vehículos de transporte e instalaciones de Euskotren.
- e) No consumir bebidas alcohólicas o comer salvo en los lugares y establecimientos autorizados al efecto.
- f) No circular sobre bicicletas, patines o similares dentro de las instalaciones, ni utilizar equipos de música sin auriculares.
- g) No viajar en lugares distintos a los destinados para las personas viajeras o en condiciones inadecuadas.

Quedan incluidos en este apartado los siguientes supuestos:

- o Asomarse al exterior de las ventanas de los vehículos de transporte.
- o Montarse sobre el estribo o cualquier otro elemento exterior de los vehículos de transporte.
- o Entrar en las cabinas de conducción de los vehículos de transporte o en las dependencias reservadas para uso exclusivo de los empleados de Euskotren.
- h) Respetar las reservas de asiento para personas de movilidad reducida.
- i) No realizar actos contra las instalaciones o el mobiliario ni mantener comportamientos que impliquen peligro o produzcan molestias a las demás personas viajeras.

j) No impedir o forzar la apertura o el cierre de las puertas de acceso a las instalaciones y vehículos de transporte, o manipular los mecanismos de funcionamiento previstos para ser utilizados en exclusiva por el personal de Euskotren.

k) No utilizar sin causa justificada los aparatos de alarma y elementos de parada de emergencia de los vehículos de transporte, escaleras mecánicas y ascensores.

l) No tirar o efectuar vertidos de cualquier naturaleza dentro de las instalaciones, vehículos o en cualquier punto de la plataforma ferroviaria/tranviaria.

m) No permanecer en las instalaciones de Euskotren, fuera del horario previsto para la utilización de los servicios de transporte

n) Cualesquiera otras conductas prohibidas por la legislación vigente.

Capítulo V. Obligaciones del personal de Euskotren.

Artículo 14.- Obligaciones del personal Euskotren.

14.1.- El personal de Euskotren mantendrá en todo momento un trato correcto con las personas viajeras, atendiendo todas las peticiones de ayuda e información.

Se abstendrá de realizar nada que de palabra o de obra atente al respeto debido a las personas viajeras. El personal evitará toda clase de discusiones con las personas; a las quejas y protestas de éstas, los empleados darán, siempre con buenas formas, las explicaciones que procedan.

14.2.- El personal de Euskotren relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo con las normas que al respecto dicte la Dirección de la Empresa. Este personal deberá llevar en lugar visible su tarjeta de identificación personal en la que conste su número de personal.

Se entiende a estos efectos que tienen relación directa o indirecta con el público el personal de estaciones y línea, y el de atención e información. Se excluye de esta obligación el personal en servicio de detección y control del fraude.

Capítulo VI. Responsabilidad de Euskotren

Artículo 15.- Suspensión o interrupción imprevista del servicio.

En caso de suspensión o interrupción imprevista y no programada del servicio, las personas viajeras que se hayan visto afectadas por la misma tendrán derecho a obtener gratuitamente un título de transporte válido que comprenda 1 viaje, para el mismo trayecto que el de origen, en las siguientes condiciones:

- a) Euskotren habrá de ser responsable de la anomalía o incidencia causante de la suspensión o interrupción del servicio, excluyéndose los supuestos de fuerza mayor y causas ajenas a la voluntad de la empresa.
- b) Tratándose de títulos con número limitado de viajes, se emitirá un nuevo título válido para igual trayecto que el de origen.
- c) Tratándose de títulos de carácter temporal con número ilimitado de viajes, la expedición de título adicional se realizará para igual trayecto que el de origen, con validez de un año natural desde el momento inmediato a los hechos.
- d) No procederá la obtención de título adicional cuando Euskotren, ponga a disposición de las personas viajeras afectadas medios alternativos de transporte por ferrocarril o carretera en plazo no superior a 30 minutos desde la interrupción del servicio ordinario.
- e) No procederá la obtención de título adicional en el caso de títulos de libre circulación.
- f) Euskotren, en ningún caso se hará responsable de los perjuicios consecuenciales que pudieran ser ocasionados directa o indirectamente por las citadas anomalías.

Artículo 16.- Responsabilidad en caso de accidente.

En caso de accidente, Euskotren asumirá la responsabilidad que le competa, en relación con los daños y perjuicios sufridos por las personas viajeras, tanto corporales como los relativos a objetos de mano y animales.

Euskotren asumirá la responsabilidad de sus empleadas y empleados cuando éstos actúen en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 17.- Ejercicio de los derechos.

1.- El ejercicio de los derechos establecidos en este capítulo deberá realizarse mediante la presentación de reclamación escrita en cualquiera de las dependencias de atención a las personas viajeras de Euskotren. Junto con la reclamación se presentarán los documentos acreditativos de la misma.

2.- Las acciones por daños y perjuicios basadas en la responsabilidad de Euskotren prescribirán conforme a la normativa vigente.

Capítulo VII. Régimen sancionador.

Artículo 18.- Infracciones.

Serán susceptibles de ser sancionadas, previa la tramitación del correspondiente expediente sancionador, las infracciones tipificadas en la Ley 38/2015, del Sector Ferroviario, así como en otras leyes sectoriales de aplicación.

Artículo 19.- Procedimiento sancionador

.1.- Los expedientes sancionadores que se deriven de las infracciones denunciadas se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/2023 , de 16 de marzo , del Parlamento Vasco, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas Vascas.

.2.- Euskotren tienen 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 viajeras que, con su conducta, alteren el orden dentro de ellos, pongan en peligro la seguridad del transporte o viajen sin billete, dando cuenta de las infracciones detectadas a los órganos administrativos competentes

En el cumplimiento de dichas funciones el personal de Euskotren podrá ser asistido por personal de Seguridad Privada, en los términos establecidos en la vigente legislación reguladora de la Seguridad Privada.