



EUSKO TRENBIDEAK – FERROCARRILES VASCOS SA PERTSONA BAKARREKO
SOZietateak TRENEKO, TRANBIAKO ETA FUNIKULARREKO ZERBITZUETAN
EZARTZEKO KONTRATAZIO-BALDINTZA OROKORRAK.

EUSKO TRENBIDEAK – FERROCARRILES VASCOS SA PERTSONA BAKARREKO
SOZietATEAK TRENEKO, TRANBIAKO ETA FUNIKULARREKO ZERBITZUETAN
EZARTZEKO KONTRATAZIO-BALDINTZA OROKORRAK.

I. KAPITULUA. Helburua eta erabilera-esparrua.

1. artikulua.- Helburua.
2. artikulua.- Araudi-esparrua.

II. KAPITULUA. Instalazioen erabilera.

3. artikulua.- Geltokiak, gerdalekuak eta gelditzeak.
4. artikulua.- Bestelako instalazioak.
5. artikulua.- Tren-unitateak, tranbiak eta funikularrak.

III. KAPITULUA. Garraio-tituluak.

6. artikulua.- Modalitateak.
7. artikulua.- Garraio-tituluaren derrigortasuna.

IV. KAPITULUA. Bidaiarien eskubideak eta betebeharrak.

8. artikulua.- Euskotreneko bidaiarien eskubideak.
9. artikulua.- Haur-kotxeak eta -gurditxoak sartzea.
10. artikulua.- Bizikletekin sartzea.
11. artikulua.- Konpainia-animaliekin sartzea.
12. artikulua.- Oztoporik gabeko irisgarritasuna.
13. artikulua.- Euskotreneko bidaiarien betebeharrak.

V. KAPITULUA. Euskotreneko langileen betebeharrak

14. artikulua.- Euskotreneko langileen betebeharrak.

VI. KAPITULUA. Euskotrenen erantzukizuna

15. artikulua.- Zerbitzuaren ezusteko etetea edo bertan behera uztea.

16. artikulua.- Erantzukizuna, istripua gertatuz gero.

17. artikulua.- Eskubideak baliatzea.

VII. KAPITULUA. Zehapen-araubidea.

18. artikulua.- Arau-haustea.

19. artikulua.- Zehapen-prozedura.

I. KAPITULUA. Helburua eta erabilera-esparrua.

1. artikulua.- Helburua.

Dokumentu honen helburua da treneko, tranbiako eta funikularreko garraio-zerbitzuak erabiltzeko bete beharreko Kontratazioko Baldintza Orokorrak zehaztea. Zerbitzu horiek guztiak Eusko Trenbideak – Ferrocarriles Vascos SA Pertsona Bakarreko Sozietateak (Euskotren) kudeatuko ditu.

2. artikulua.- Araudi-esparrua.

Baldintza hauen edukia treneko bidaiarien garraio publikoen arloan indarrean dagoen araudi-esparruan interpretatu behar da, bai eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei eta betebeharrei dagokionez ezarritakoaren arloan ere.

II. KAPITULUA. Instalazioen erabilera.

3. artikulua.- Geltokiak, geralekuak eta gelditzeak

3.1. Geltokietako informazioa: geltoki guztiek dagokien zerbitzuaren identifikazioarekin adierazita egon beharko dute (trena, tranbia, funikularra), eta, gainera, dagozkien lineak agertuko dira.

Geltokiko puntu guztietan informazio eguneratua eta nahikoa agertuko da. Horietan, edozein kasutan, linea-ibilbidearen eskema agertuko da, baita zerbitzuaren hasiera- eta amaiera-orduak, maiztasunak, indarrean dauden tarifak eta egin daitezkeen ibilgailu-aldaketak ere, halakorik balego.

Geltokian garraio-txartelak saltzeko leihatilarik edo makina automatikorik ez baldin badago, horietako bat dagoen lekurik hurbilena jakinaraziko da.

Maiztasuna tarteko 20 minutukoa edo gehiagokoa baldin bada, ordutegi zehatzak jarriko dira. Era berean, enpresako telefono-zenbakia agertuko da, kontsultak edo erreklamazioak egiteko.

3.2.- Zerbitzua aldatzea edo aldi baterako etetea: zerbitzuan aldaketak badaude edo aldi baterako eteten badira lanak, jaiak, manifestazioak, etab. direla eta, oro har jendeari horren berri emango zaio zortzi egun arinago.

Kasu horietan, etenek ahalik eta denbora laburrenean konponduta egon beharko dute; horregatik, ordezeko ibilbideek jatorrizko ibilbideen antzekoak izan beharko dute,

eta eragozpena eragin duen arrazoia desagertu bezain laster itzuli beharko da ohiko ibilbidera.

3.3.- Instalazioak banatzen dituen garraio-tituluak baliozkotzeko/baliogabetzeko linea duten geltokietan, pertsonak orokorrean geltoki horietako kanpoko atarira joan ahal izango dira. Horiek bide publikora sartzeko/irteteko ateen linearen eta garraio-tituluak baliozkotzeko lineen artean dauden tokiak dira.

Geltoki horietan, barruko esparrurako sarbidea Euskotreneko langileentzat eta baliozko garraio-titulua duten bidaiarientzat bakarrik izango da. Ondorio horietarako, barruko esparrua korridoreek, atariak eta garraio-tituluak baliozkotzeko lineen beste aldeko nasek osatzen dute.

3.4.- Instalazioak banatzen dituen garraio-tituluak baliozkotzeko/baliogabetzeko linearik ez duten geltokietan eta galekuetan, sartzeko baimen berezirik behar ez den esparruetan sartu ahal izango dira bidaiariak orokorrean. Nasen erabilera garraio-ibilgailuen sarrera eta irteerara mugatuta egongo da edozein kasutan.

3.5.- Baimendutako esparruetako joan-etorrietan eta egonaldietan, bidaiariak bertan dauden segurtasun pertsonaleko elementuak erabiliko dituzte, baldintza fisikoen arabera, eta geltokietan bertan dauden oharrak eta megafoniaz edo Euskotreneko langileren baten bidez emandako oharrak kontuan izango dituzte.

Larrialdietako instalazioak hala behar izanez gero bakarrik erabiliko dira.

3.6.- Baldintza orokor hauetako 8. g) eta h) eta 11. artikuluetan ezarritakoa salbu, animaliak ezingo dira geltokietara eta gainerako instalazioetara sartu eta bertan egon. Salbuespen horretatik kanpo geratzen dira segurtasun-pertsonekin batera doazen txakurrak.

3.7.- Ibilgailuetan, instalazioetan eta Euskotreneko aretoetan ezin da, enpresaren baimenik gabe, publizitaterik banatu, kartelak jarri, ondasunak edo zerbitzuak saldu, musika edo edonolako emanaldirik egin, eskean ibili, etab.

3.8.- Bidaiariak ezingo dituzte argazkiak atera eta bideo-irudiak hartu dagokion baimenik gabe, etxe-erabilerarako ez badira, eta inolaz ere ezingo dira erabilera publikorako baliatu. Horrela izanez gero, geltokietan Euskotreneko langileen ahozko baimena izan beharko dute.

Etxe-erabilerarako ez diren argazkiak edo bideo-grabazioak egin nahi izanez gero, Komunikazio, Merkataritza eta Marketin Sailari eskatu beharko zaio baimena. Azken horrek eskaera aztertuko du, eta, hala baderitzo, baimendu.

3.9.- Euskotreneko instalazioak behar bezala erabili behar dira, egintza bandalikorik egin eta eragozpenik sortu gabe. Bidaiariek arduraz jokatu beharko dute eta, betiere, Euskotreneko langileak errespetatuz, baita gainerako bidaiariak ere.

Era berean, gogorazten da debekatuta dagoela patinetan eta antzekoetan zirkulatzea, bizikletak gidatzea eta musika edo irratia entzungailurik gabe entzutea.

4. artikulua.- Bestelako instalazioak.

Euskotreneko beste instalazio batzuetarako, hala nola bulegoetarako, biltegietarako, tailerretarako eta kotxetegietarako, sarbidea murriztuta egongo da. Berariazko baimena dutenak bakarrik sartu ahal izango dira.

Segurtasun-arrazoiengatik, trenaren/tranbiaren plataformaren barruan gelditzea guztiz debekatuta dago, horretarako baimen berezia izan ezean. Plataforma horretatik igarotzeko eta hura zeharkatzeko, horretarako zehaztuta dauden tokietatik egingo da soilik (desnibeleko igarobideak, trenbide-pasaguneak, plataforma partekatua, etab.).

5. artikulua.- Tren-unitateak, tranbiak eta funikularrak.

5.1.- Garraio-zerbitzua eskaintzen duten garraio-ibilgailuak erabiltzean honako betebeharrak errespetatuko dira:

a) Garraio-ibilgailuak iristeko zain egon beharreko denboran, nasetan seinalatzen den segurtasun-gunea errespetatuko da, eta ibilgailua geldirik dagoenean baino ez da gaingidituko.

b) Garraio-ibilgailuetara sartzeko eta horietatik irteteko, ez da presaz ibili behar, baina bai arin.

c) Garraio-ibilgailuetatik irteten diren bidaiariek igarotzeko lehentasuna izango dute, ibilgailu horietara sartu nahi dutenen aurrean.

d) Debekatuta dago garraio-ibilgailuetara sartzea eta horietatik irtetea atearik direla iragartzen duen soinu- eta/edo argi-seinalea aktibatu eta gero.

e) Erabat debekatuta dago ibilgailuari edo haren kanpoko edozein elementuri eustea ibilgailua martxan dagoenean.

f) Garraio-ibilgailuetara sartzean eta horietatik irtetean inolako gertakari edo istripu larriarik gertatzen bada, horren lekuko diren bidaiariek alarmari eragingo diote eta gertaturikoaren berri emango diete Euskotreneko langileei.

g) Garraio-ibilgailuetara sartzean eta horietatik irtetean zein ibilbidean zehar, bidaiariek horri buruz instalazioetan eta garraio-ibilgailuetan ikusten dituzten,

megafoniaz igortzen diren edo Euskotreneko langileek zuzenean ematen dituzten argibideak bete beharko dituzte.

h) Debekatuta dago patinete eta monoziklo elektrikoekin sartzea.

5.2.- Ibilgailuen barruan, ibilgailu horrek eskaintzen dituen zerbitzuen tarifak eta baldintzak egongo dira ikusgai. Halaber, garraio-titulu baliozkorik ez duen pertsonarentzat aurreikusten den gutxieneko pertzepzioaren zenbatekoa ere azalduko da, baita kontratazio-baldintza orokor hauen laburpen bat ere. Horrez gain, bezeroaren arretarako bulegoetan eta Euskotreneko langileen zerbitzua duten geltokietan Erreklamazio Liburua dagoela dioen jakinarazpena jarriko da.

Identifikaziorako elementuak, zerbitzuaren helmugarekin, ibilgailuaren kanpoaldean jarriko dira, ongi ikusten eta irakurtzen den tokian, aurrealdean zein nasara edo geroaldetik ematen duen alboan.

Segurtasun-arrazoiak direla eta, ibilgailuek grabatzeko bideokamerak izan ditzakete; hori dela eta, interesdunek datuen babesaren arloan indarrean dagoen legeriak aitortutako eskubideak balia ditzakete Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos SAU konpainiaren egoitza sozialean.

5.3.- Ibilgailuak egunero garbituko dira, zerbitzua hasi aurretik. Halaber, desinfekzio eta intsektuak kentzeko lanak egingo dira, arautegiak ezartzen dituen epeen barruan.

5.4.- Garraio publikoaren zerbitzuaren ustiapenari loturiko ibilgailuak behar bezala homologaturiko modeloak izango dira, funtzionamendu-egoera onean egongo dira eta dagokion garraioaren arabera aplikatu beharreko araudia betez dagozkion azterketa tekniko guztiak egunean izan beharko dituzte.

5.5.- Gidariek Zirkulazio eta Seinale Arautegia betez gidatuko dituzte ibilgailuak. Gidari guztiek leuntasunez gidatuko dute, mugimendu, gelditze eta abiatze bortitzak saihestuz, eta bidaiarien, oinezkoen eta beste ibilgailuen segurtasuna zainduko dute une oro.

5.6.- Ibilgailuetako publizitateak ez du gidarien ikusmena murriztuko.

Publizitateak ez du zailduko ibilgailuak garraio publikoko ibilgailu gisa identifikatzea. Ez da inolaz ere baimenduko publizitaterik jartzea ibilgailuen aurrealdean. Publizitatearen edukiek errespetatu egin beharko dute, beti, Euskal Autonomia Erkidegoan indarrean dagoen legeria, bereziki, droga-menpekotasunen prebentzioari, berdintasunari eta hizkuntza-eskubideei dagokionez. Halaber, mezuen edukiek eta adierazpideek, onartu ohi diren balio sozialak errespetatuko dituzte, eta

herritarren sentsibiltatea kalte dezaketen mezuak edo irudi sexistak saihestuko dira, baita hizkuntza bortitza ere.

III. kapitulua. Garraio-tituluak.

6. artikulua.- Modalitateak.

6.1.- Euskotrenek, erakunde eskudunaren aurretiazko baimenarenarekin, bidezkoak iruditzen zaizkion garraio-tituluak ezarriko ditu.

Tituluak bidaia bakarrerako, zenbait bidaiatarako, denbora edo talde jakin baterako izan daitezke, baita beste edozein motatakoak ere. Halaber, tituluak Euskotreneko zerbitzuetan bakarrik erabiltzekoak edo beste garraio publikoko zerbitzu batzuekin konbinatzekoak izan daitezke.

Euskotrenek, bezeroen arretarako bulegoen eta langileen zerbitzua duten geltokien bitartez, indarrean dauden garraio-tituluen ezaugarriei buruzko informazio gehigarria eskainiko du.

6.2.- Talde jakin bati zuzendutakoak izateagatik edo denbora-tarte luzean balioa dutelako hobariak dituzten tituluak erabili ahal izateko, Euskotrenek, identifikaziorako txartel pertsonala eramatea eskatu ahal izango die bidaiariei.

Bezero-txartelen erabilera pertsonala eta besterenezina da, eta berarekin batera nortasun-agiri nazionala eraman beharko da. Horrela, beste batzuei uztea edo hirugarrenek erabiltzea arau-haustea izango da.

14 urtetik beherakoek ez dute zertan nortasun-agiri nazionala aurkeztu behar izango.

6.3.- Txartelak edo garraio-titulu baliozkotuak Euskotreneko zerbitzuak erabiltzeko eskubidea emango du, titulu-modalitate bakoitzerako orokorrean ezarritako ibilbide, epe eta baldintzekin. Epe barruan ez dauden edo aurreikusitako baldintzak bete gabe erabiltzen diren garraio-tituluak baliogabetzat hartuko dira.

6.4.- Euskotrenek indarrean dauden tarifak jasotzen dituen koadroa jarriko du geltoki guztietan, ongi ikusten den tokian, eta baimendutako aldaketak aurretik jakinaraziko ditu.

Familia ugariei buruz indarrean dagoen legerian ezarritako beherapenak aplikatuko dira, eta bidaiariei hobari horien onuradun izaera egiaztatu beharko dute, administrazio eskudunak emandako titulu ofizialaren bitartez.

7. artikulua. Garraio-tituluaren derrigortasuna

7.1.- Euskotrenen zerbitzuak erabili ahal izateko, bidaiariak, ibilgailuan sartu aurretik, egin nahi duten zerbitzuari dagokion garraio-titulu baliozkoa izan beharko dute. Ez dute garraio-titulurik behar titulua daraman pertsona nagusiak lagundutako 6 urtetik beherako haurrek, itsuen laguntzaileek, gurpil-aulkia behar duten mugikortasun urriko pertsonen laguntzaileek edo mugitzeko eta garraioa erabiltzeko laguntza behar duten eta adimen-desgaitasuna, desgaitasun sentsoiala edo intelektuala duten pertsonen laguntzaileek. Hala ere, horiek badute bidaiarien derrigorrezko aseguruaren eta erantzun zibileko aseguruaren estaldura.

Aurreko kasuetan, pertsona horrek hirugarren batekin joateko beharrari buruzko zalantzarik izanez gero, Euskotreneko langileen irizpidea gailenduko da; nolana ere, eta hala badagokio, egoera hori behar bezala egiaztatu ostean, bidaiaren zenbatekoa itzuli ahal izango da.

Salmentarako bezero-txartel indibidualizatua behar duten garraio-tituluak erabiltzeko, beharrezkoa izango da, baita ere, bezero-txartel indibidualizatu hori erakustea.

6 urte baino gutxiagoko bidaiariak ezingo dute bidaiatu beren segurtasunaz arduratuko diren adin nagusiko pertsona baten konpainiarik gabe.

11 eta 6 urte bitarteko bidaiariak beren segurtasunaren erantzule egingo den pertsona nagusi baten konpainiarik gabe ibilgailu batera sartuz gero eta garraio-titulu baten eramaileak izanez gero, bere gurasoen edo tutoreen idatzizko baimen bat eduki beharko dute, eta bertan, beren erantzukizunpean adin nagusiko pertsona baten konpainiarik gabe bidaiatzen uzten dietela adieraziko da.

Ez da beharrezkoa izango baimen hori edukitzea 6 eta 11 urte arteko bidaiariak (biak barne) txartel pertsonalizatua eta baliozkotua badute. Txartel hori eskuratzek berarekin dakar gurasoen edo tutoreen baimena izatea, beren erantzukizunpean, adin nagusiko pertsona baten konpainiarik gabe bidaiatu ahal izateko. Gainera, txartel pertsonalizatua eta baliozkotua duten 6 eta 11 urte arteko bidaiariak (biak barne) doan bidaiatu ahalko dute.

Beren segurtasunaren erantzule izango diren, garraio-tituluen eramaileak diren eta adin nagusikoen konpainiarik gabe ibilgailura sartuko diren 12 eta 17 urte bitarteko bidaiariak ondorio guztietarako beren gurasoek edo tutoreek baimendutako adin txikikotzat hartuko dira, eta, beraz, beren erantzukizunpean bidaiatuko dute.

Nolana ere, Euskotreneko zerbitzuetan ez direnez beti egoten langile laguntzaileak, garraioa adin txikiko bidaiarien gurasoen edo tutoreen erantzukizunpean egingo da beti.

7.2.- Garraio-titulu baliozkorik edo, hala badagokio, bezero-txartelik ez duten bidaiariak indarrean dagoen gutxieneko pertzepzioa ordaindu beharko dute. Euskotrenek ordainketaren frogagiria emango dio bidaiariari.

Gutxieneko pertzepzio horren zenbatekoa 50 eurokoa izango da, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren indarreko Aginduan ezarritakoarekin bat etorritik.

Gutxieneko pertzepzio hori Euskotrenek zerbitzua eskaintzen duen edozein geltokitan edo bezeroaren arretarako edozein bulegotan ordaindu beharko da, errekerimendua egin eta 7 eguneko epearen barruan.

Gutxieneko pertzepzio horren zenbatekoa 20 eurokoa izango da goiz ordaintzeagatik, garraio-titulu baliozkorik edo, hala badagokio, bezero-txartelik ez duten bidaiariak 48 orduko epean ordaintzen badute. Horretarako, proposatutako gutxieneko pertzepzioaren frogagiria entregatuko zaio identifikazio-zenbaki batekin. Horrek aukera emango dio gutxieneko pertzepzioa ordaintzeko Euskotrenen edozein geltokitako salmenta automatikoko makinetan edo bezeroaren arretarako bulegoetan.

Aurreko paragrafoetan aipatzen diren kasuetan, Euskotrenek, bidaiaria identifikatu ondoren, eta, betiere, 20 edo 50 euroko gutxieneko pertzepzioa aurretik adierazi diren epeen barruan eta moduan ordaindu ez badu, dagokion salaketa bideratuko du, administrazioko arau-haustea dela-eta zehapen-espeditentia ireki ahal izateko.

7.3.- Garraio-titulu baten edo bezero-txartel baten iruzurrezko erabilera edo erabilera desegokia edo haren manipulazioa egiaztatu eta gero, Euskotrenen langileek kautelaz jaso egingo dituzte, dagokion zehapen-espeditenterako froga-elementu gisa erabiltzeko, eta bidaiariari jasotze horren frogagiria emango diote.

7.4.- Bidaiariak beren garraio-titulua eta, hala badagokio, bezero-txartela, gorde beharko dute, garraio-ibilgailuaren barruan eta Euskotrenen instalazioetan dauden bitartean, eta erakutsi egin beharko dituzte Euskotrenen langileek hala eskatzen dieten bakoitzean.

IV. kapitulua. Bidaiarien eskubideak eta betebeharrak

8. artikulua. Euskotrenen bidaiarien eskubideak

Bidaiariak garraio-zerbitzuak erabiltzeko eskubidea dute, indarrean dagoen arautegian ezarritako baldintzetan. Betiere, honako eskubide hauek izango dituzte:

a) Kontratazio-baldintza orokor hauen edukiari, garraio-zerbitzuen ezaugarriei eta funtzionamenduari, gertakariei eta ordutegiei eta aukera ditzaketen garraio-tituluei buruzko informazioa jasotzea, indarrean dauden tarifen eta erabilera-baldintzen arabera.

b) Prezioen eta baldintzen arabera, onartutako tarifen koadroetan agertzen diren garraio-titulu moten artean aukeratzea.

c) Garraio-zerbitzua jasotzea, garraio-titulu baliozkoarekin, baldin eta ez badute eragozpenik edo arriskurik sortzen gainerako bidaiarien artean.

d) Enpresako langileen aldetik tratu egokia jasotzea. Langileek zerbitzuarekin lotutako gaien inguruan eskatzen zaizkien laguntza- eta informazio-eskaerei erantzun beharko diete.

e) Zerbitzua erosoa, higienikoa eta segurua izatea.

f) Garraio mota bakoitzari dagozkion derrigorrezko aseguruak babesturik egotea.

g) Laguntza-txakurrek lagundurik joatea, ekainaren 29an Eusko Legebiltzarrak emandako Ahalmen Urrituentzako Laguntza Txakurrei buruzko 10/2007 Legean xedatutakoa betez.

h) Etxe-abere batek lagundurik joatea, agiri honen 11. artikuluan xedatutakoa betez.

i) Eskuko objektuak edo fardelak eramatea, behar bezala eutsirik, beste bidaiarientzat inolako eragozpenik edo arriskurik ez eragiteko. Arau orokor gisa, 100 x 60 x 25 cm-tik gorako neurriak ez dituzten fardelak onartuko dira. Hala ere, bi metrotik gorako luzera ez duten surf-taulak onartuko dira, horiek eramaten dituen pertsona erdialdeko plataforman jartzen bada, taula posizio bertikalean eramanez, gainerako bidaiariei ibilgailu barruan zirkulatzeko aukera emanez.

j) Galdutako, ahaztutako edo bertan behera utzitako objektuak berreskuratzea, hala badagokio, horiek jasotzeko, gordetzeko eta biltegitratzeko zerbitzuaren prezioa ordaindu eta gero. Objektu horiek hamabost egunez gordeko eta biltegitratuko dira. Objektuak galkorrak baldin badira, gehienez ere egun batez gordeko dira.

k) Osagarriak (hala nola bizikletak, haur-kotxeak, etab.) dohainik garraiatzea, Euskotrenek zehaztutako baldintzak betez, eta gainerako bidaiariei eragozpenik sortu gabe.

l) Zerbitzuaren prestazioarekin erlazionaturik bidezkoak iruditzen zaizkion erreklamazioak aurkeztea, langileen zerbitzua duten geltoki guztietan eta bezeroaren arretarako bulegoetan egongo diren erreklamazio-orrien bitartez.

m) Euskotrenen erantzuna jasotzea, aurkeztu diren erreklamazioen eta kexen aurrean, aplikatu beharreko araudiak ezarritako epearen barruan.

n) Tren-garraioarekin lotuta sor daitezkeen eztabaidak konpontzeko ezarritako prozedurei buruzko informazioa jasotzea.

o) Indarrean dagoen legeriak onartzen duen beste edozein.

9. artikulua.- Haur-kotxeak eta -gurditxoak sartzea.

Haur-kotxeak eta -aulkiak onartu egingo dira ibilgailu guztietan, haurra kotxean edo aulkian behar bezala loturik baldin badoa. Haurraren kotxea edo aulkia daraman pertsona helduak haren balaztari emango dio eta horietarako lehentasunez adierazitako tokietan kokatuko du, ibilgailuaren martxaren kontrako noranzkoan. Horretarako seinaleztatutako tokirik ez balego edo kotheen edo aulkien kopuruak horiek gaindituz gero, ibilgailuetara sartu ahal izango dira eta pertsonak igarotzera bideratutako tokietan kokatuko dira, pertsonak igarotzea eragotzi gabe, mugikortasun urriko pertsonen erabilitako gurpil-aulkietarako gordetako tokiak beti errespetatuz.

Ez da baimenduko haurrik ez daraman eta tolestu gabe dagoen haur-kotxe edo -aulkirik.

Tolesturiko kotxeak eta aulkiak eskuko fardel gisa hartuko dira, eta horiei dagokien arautegia bete beharko dute.

10. artikulua. Bizikletekin sartzea.

Debekatuta dago patinete eta monoziklo elektrikoekin sartzea tren, tranbia eta funikularreko instalazio eta lineetara.

10.1.- Baimenduta egongo da bizikletekin libreki sartzea, baldin eta ez badira monoziklo elektrikoak, Euskotrenen tren, tranbia eta funikularren linea guztietan, ondoren adierazten diren egun eta ordutegi hauetan:

Larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan: egun osoan.

Astelehenetik ostiralera: 10:00etatik 12:30era eta 19:00etatik zerbitzua amaitu arte.

10. 2.- Instalazioak behar bezala erabiltzeko eta gainerako bidaiariei eragozpenik ez eragiteko, honako erabilera-baldintza hauek hartu beharko dira kontuan:

1. Bizikleta bakarra onartuko da bidaiari eta txartel bakoitzeko.
2. Bizikletaz sartzea saihestu ahal izango da hori gomendatzen duten inguruabarrak gertatzen direnean, pertsonen pilaketan, matxuren edo bestelakoen ondorioz instalazio barruetan pertsonak igarotzea eta mugitzea zaila denean.
3. Ibilgailuaren barruan, bizikletentzako espezifikoak identifikatutako tokiak egongo balira (trena eta funikularra), horren eramailea bereziki toki horietan kokatu beharko da eta, toki horiek egongo ez balira (tranbia), kotxe bakoitzaren erdialdeko plataformetan kokatu beharko da. Kotxe bakoitzeko bi bizikleta bakarrik baimenduko dira.

4. Ezingo da bizikletarik gidatu Euskotreneko instalazioetan (atarietan, igarobideetan, nasatan, etab.).

5. Bizikletak garraiatu ahal izango dira eskailera mekanikoetan, igarobide errodatzaileetan eta igogailuetan, horien okupazio mailak horretarako aukera ematen baldin badute, eta, betiere, beste bidaiari batzuei eragozpenik eragin gabe.

6. Bizikleta daraman bidaiaria izango da haren zaintzaren eta zainketaren arduraduna, eta joan-etorrietan beste bidaiari batzuei eragozpenik ez sortzeaz arduratuko da. Euskotren ez da izango bizikletek izan ditzaketen kalteen edo galeren arduraduna, eta bizikleten garraioak beste batzuei eragin ditzaketen kalteen gaineko edozein erantzukizun baztertzen du.

7. Azkenik, tolesturik doazen bizikletak (baita haurren bizikletak ere) eskuko fardel gisa hartuko dira, eta horiei dagokien arautegia bete beharko dute.

11. artikulua. Konpainia-animaliekin sartzea.

11.1.- Baimena ematen zaie bidaiariei etxe-abereak garraiatzeko, baldin eta hori arriskutsua edo gogaikarria ez baldin bada, bere forma, bolumena, zarata edo usaina direla eta. Euskotreneko langileek baloratuko dute, beraien zuzenbidearen irizpidearen arabera, kasu bakoitzean animaliak eragin dezakeen arriskua edo eragozpena.

11.2.- Animaliekin bidaiatzen duten bidaiariek honako baldintza hauek bete beharko dituzte:

1. Etxe-abereek loturik edo beraien jabeen besoetan bidaiatu beharko dute, baina ezin izango dute, inolaz ere, eserleku bat hartu.

2. Debekatuta dago exotikotzat hartutako etxe-abereak sartzea (narrastiak, armiarmak, intsektuak, etab.).

3. Debekatuta dago Euskotreneko instalazioetan eta ibilgailuetan araudiaren eta ordenantzen arabera arriskutsutzat jotzen diren txakurrak sartzea.

4. Txakurrek uhalekin loturik egon beharko dute une oro, Euskotreneko instalazioetara sartzeko diren unetik haiek utzi arte.

5. Segurtasun-arrazoiak direla eta, jabeek eraman beharko dituzte animaliak, edo kontu bereziz aritu beharko da baliozkotze-guneetan, ibilgailuetara sartzeko eta, orokorrean, ibilgailuaren edo Euskotreneko instalazioen ateak ireki eta ixten diren toki guztietan, animaliak ez dezan inolako kalterik izan. Euskotrenek ez du inolako erantzukizunik izango behar den kontuarekin aritu ez diren jabeen animaliek jasan ditzaketen kalteetan.

6. Euskotrenek eskubidea du etxe-abereen onarpena mugatzeko pertsonen pilaketa handiak dauden uneetan (kirol-ekitaldiak, jaiak, zerbitzu bereziak, etab.).

7. Animalia jabea edo laguntzailea izango da animalia portaera dela-eta gerta daitekeen edozein gorabeheraren edo kalteren

arduradun bakarra, baita hirugarrenen aurrean ere.

8. Maskotentzako identifikatutako kotxea balego, animaliaren jabea edo laguntzailea ibilgailuaren barnealdean kokatu beharko da, maskotentzako espezifikoki identifikatutako kotxean.

9. Itsu-txakurrek ez dituzte baldintza horiek bete beharko.

11.3.- Aurreko guztiaz gain, Euskotrenek honako gomendio hauek ematen ditu:

1. Animaliekin bidaiatzen duten pertsonak egiaztatu beharko dute gainerako bidaiariek animalia ongi jasotzen dutela, animaliaren presentzia inposatu gabe beldurturik egon daitezkeen pertsonen. Horrelakorik gertatuz gero, jabeak ibilgailuaren beste toki batera joan beharko du.

2. Lanegunetan, hobe da animaliekin goizeko 10:00etatik aurrera bidaiatzea, bidaiarien eta animalien arteko elkarbizitza egokia errazteko.

12. artikulua.- Oztoporik gabeko irisgarritasuna.

12.1.- Euskotrenek, Irisgarritasuna Sustatzeko Eusko Legebiltzarraren abenduaren 4ko 20/1997 Legearen 5. eta 10. artikuluetan eta hori garatzen duten araudietan eta aplikatu beharreko gainerako xedapenetan jasotzen den garraio publikoetako irisgarritasunari buruzko araudia bete behar du ezinbestean.

12.2.- Mugikortasun urriko pertsonen aulkiak ibilgailu bakoitzean adierazten den tokitik sartuko dira eta erabateko lehentasuna izango dute horretarako erreserbatutako tokietan. Ezinbestekoa izango da horretarako erreserbatutako guneetan dauden segurtasun-uhalak erabiltzea.

Gehienez ere, mugikortasun urriko pertsonen bi aulki sartu ahal izango dira tren- edo tranbia-unitate bakoitzean, eta bat funikularreko kotxe bakoitzeko.

12.3.- Joan-etorrietako aulkirik behar ez duten mugikortasun urriko pertsonak lehentasuna izango dute horretara bideratutako eserlekuak betetzeko.

12.4.- Euskotreneko instalazioetako igogailuak erabiltzeari dagokionez, joan-etorrietarako gurpil-aulkia behar duten mugikortasun urriko pertsonak lehentasuna izango dute, ondoren gurpil-aulkirik behar ez duten mugikortasun urriko pertsonak sartuko dira eta, azkenik, gainerako erabiltzaileak.

12.5.- Euskotrenek ahalmen-urritasuna duten pertsonei eta mugikortasun urriko pertsonei, aurretiaz eskatuta, garraio-zerbitzuen eskuragarritasunari buruzko informazioa eta garraio-ibilgailuetara sartzeko baldintzak jakinaraziko dizkie.

13. artikulua.- Euskotreneko bidaiarien betebeharrak.

Bidaiariak indarrean dagoen legeriak ezarritako betebeharrak errespetatu beharko dituzte eta, betiere, ondorengo hauek:

- a) Instalazioetan eta garraio-ibilgailuetan dagoen seinaleztapenari kasu egitea eta berau errespetatzea, baita Euskotreneko zerbitzuko langileek, zuzenean edo megafoniaren bitartez, emandako jarraibideak ere.
- b) Babes zibilaren eta segurtasunaren arloetan erakunde eskudunek ezarritako neurriak errespetatzea.
- c) Bidaiak irauten duen denboran eta helmuga-geltokitik irten arte, dagokion garraio-titulu baliozkoa eramatea.
- d) Euskotreneko instalazioetan eta garraio-ibilgailuetan ez erretzea.
- e) Alkohol-dun edaririk ez edatea edo ez jatea, horretarako baimendutako tokietan eta establezimenduetan izan ezik.
- f) Bizikleten, patinen edo antzekoen gainean ez zirkulatzea instalazioen barruan, eta musika-ekiporik ez erabiltzea aurikularrik gabe.
- g) Bidaiarientzako erreserbatutakoak ez diren tokietan ez bidaiatzea edo baldintza desegokietan bidaiatzea.

Atal horretan honako balizko hauek sartzen dira:

- Garraio-ibilgailuen leihoen kanpoaldera ateratzea gorputz-atalen bat.
 - Garraio-ibilgailuen ointokian edo kanpoaldeko beste edozein elementutan muntatzea.
 - Garraio-ibilgailuak gidatzeko kabinetan edo Euskotrenek erabiltzeko erreserbatutako dauden tokietan sartzeari.
- h) Mugikortasun urriko pertsonentzako erreserbatuta dauden eserlekuak errespetatzea.
 - i) Instalazioen edo altzarien aurkako ekintzak ez egitea edo gainerako bidaiarientzako arriskua eragin dezaketen edo eragozpenak sor ditzaketen portaerak ez izatea.
 - j) Instalazioetara eta garraio-ibilgailuetara sartzeko ateen irekiera edo itxiera ez eragozteko edo behartzea, edo Euskotreneko langileek bakarrik erabil ditzaketen funtzionamendu-mekanismoak ez erabiltzea.

- k) Garraio-ibilgailuen, eskailera mekanikoen eta igogailuen alarma-aparatuak eta larrialdietako geratze-elementuak justifikaziorik gabe ez erabiltzea.
- l) Instalazioetan edo ibilgailuetan edo trenbide-/tranbia-plataformaren edozein tokitan ezer ez botatzea edo inolako isurketarik ez egitea.
- m) Euskotreneko instalazioetan ez egotea garraio-zerbitzuak erabiltzeko aurreikusitako ordutegitik kanpo.
- n) Indarrean dagoen legeriak debeka dezakeen beste edozein jokaera.

V. kapitulua. Euskotreneko langileen betebeharrak.

14. artikulua. Euskotreneko langileen betebeharrak.

14.1.- Euskotreneko langileek tratu egokia eskainiko diete beti bidaiariei, eta laguntza-eta informazio-eskaera guztiei erantzungo diete.

Ez dute egingo hitzez edo ekintzez bidaiariei zor zaien errespetuaren kontra dagoen ezer. Langileek ez dute inolako eztabaidarik izango pertsonekin; pertsona horiek kexak edo protestak egiten badituzte, langileek dagozkien azalpen guztiak emango dizkiete, betiere modu onean.

14.2.- Jendearekin harreman zuzena edo zeharkakoa duten Euskotreneko langileek uniformea jantziko dute, gai horri buruz enpresako zuzendaritzak emango dituen arauen arabera. Langile horiek identifikazio pertsonaleko txartela eramango dute ongi ikusten den tokian, eta bertan beraien langile-zenbakia agertuko da.

Jendearekin harreman zuzena edo zeharkakoa duten Euskotreneko langileetat hartzen dira geltokietako eta lineako langileak eta arreta- eta informazio-arloetako langileak. Betebehar horretatik kanpo geratzen dira iruzurra hautemateko eta kontrolatzeko lanetan ari diren langileak.

VI. kapitulua. Euskotrenen erantzukizuna

15. artikulua. Zerbitzuaren ezusteko etetea edo bertan behera uztea.

Zerbitzuaren ezusteko eta programatu gabeko etetea edo bertan behera uztea gertatzen baldin bada, horren eragina jasan duten bidaiariei jatorrizko ibilbide bera egiteko bidaia 1 egiteko eskubidea emango dien garraio-titulu baliozkoa dohainik jasotzeko eskubidea izango dute, honako baldintza hauek betez:

- a) Euskotren izango da zerbitzuaren etetea edo bertan behera uztea eragin duen arazoaren edo gertakariaren arduraduna; salbuetsita daude ezinbesteko eta enpresaren borondatek kanpo dauden zergatiak.
- b) Bidaia kopuru mugatua duten tituluak direnean, jatorrizkoaren ibilbide bera egiteko baliozkoa den titulu berria emango da.
- c) Bidaia kopuru mugagabea duten denbora jakin baterako tituluak direnean, titulu gehigarria, jatorrizkoaren ibilbide bera egiteko baliozkoa den titulua emango da, eta haren balioa gertakaria gertatu eta urtebete naturalekoa izango da.
- d) Ez da bidezkoa izango titulu gehigarria jasotzea Euskotrenek garraio-zerbitzu alternatiboak jartzen dituenean kalteak jaso dituzten pertsonen esku, trenbidez edo errepidez, ohiko zerbitzua eten eta 30 minututik gorakoa izango ez den epean.
- e) Ez da bidezkoa izango titulu gehigarria jasotzea zirkulazio libreko tituluen kasuan.
- f) Euskotren ez da inoiz aipaturiko arazo horiek zuzenean edo zeharka sor ditzaketen ondorioengatik kalteen arduradun izango.

16. artikulua. Erantzukizuna, istripua gertatuz gero.

Istripua gertatuz gero, Euskotrenek dagokion erantzukizuna hartuko du bidaiariek jasaten dituzten kalte-galeren aurrean, kalte fisikoei zein eskuko objektuei eta animaliei dagokienez.

Euskotrenek bere langileen erantzukizuna bere gain hartuko du, langile horiek bere funtzioak betetzen ari direnean.

17. artikulua. Eskubideak baliatzea.

1.- Kapitulu honetan ezarritako eskubideak baliatu ahal izateko, idatzizko erreklamazioa aurkeztu beharko da Euskotrenen bidaiarien arretarako edozein bulegotan. Erreklamazioarekin batera, berau egiaztatzen duten dokumentuak aurkeztu beharko dira.

2.- Euskotrenen erantzukizunean oinarritutako kalte-galerengatiko ekintzak indarrean dagoen araudiaren arabera preskribatuko dira.

VII. kapitulua. Zehapen-araubidea.

18. artikulua. Arau-haustea.

Trenbidearen Sektoreari buruzko 39/2003 Legean eta aplikatu beharreko beste lege batzuetan tipifikaturiko arau-hausteei zehapena jaso ahal izango dute, dagokion zehapen-espedientea izapidetu ondoren.

19. artikulua. Zehapen-prozedura

1.- Salaturiko arau-hausteen ondoriozko zehapen-espedienteak Euskal Administrazio Publikoen zehatzeko ahalari buruzko Eusko Legebiltzarraren martxoaren 16ko 1/2023 Legean xedatutakoaren arabera izapidetuko dira.

2.- Euskotrenek bere esku du kontratazio-baldintza orokor hauetan ezarritako arauak betetzeari buruzko berehalako zainketa eta kontrola ibilbidean, eta eskumen berezia du bere instalazioetatik eta garraio-ibilgailuetatik kanporatzeko, beraien jokaera dela eta, horietako ordena asaldatzen duten, garraioaren segurtasuna arriskuan jartzen duten edo txartelik gabe bidaiatzen duten bidaiariak, eta hautemandako arau-hausteen berri emango die administrazio-organo eskudunei.

Funtzio horiek bete ahal izateko, Euskotrenek langileek segurtasun pribatuko langileen laguntza izan dezakete, segurtasun pribatua arautzen duen indarreko legerian ezarritako baldintzetan.