

# Condiciones Generales de Contratación de Metro Bilbao



metro bilbao

[metrobilbao.eus](http://metrobilbao.eus)

Las presentes Condiciones Generales han sido autorizadas por Orden de la Consejera de Desarrollo Económico e Infraestructuras, de fecha 2 de abril de 2019.



## Índice

<b>Capítulo I.- Objeto y ámbito de aplicación</b>	<b>3</b>
Artículo 1.- Objeto	4
Artículo 2.- Marco normativo	4
<b>Capítulo II.- De las instalaciones y el material</b>	<b>5</b>
Artículo 3.- Estado	6
Artículo 4.- Obras	6
Artículo 5.- Alumbrado emergencias	6
Artículo 6.- Franja seguridad	6
Artículo 7.- Interfonos	6
Artículo 8.- Información incidencias	6
Artículo 9.- Horarios de servicio	7
<b>Capítulo III.- De los títulos de transporte</b>	<b>8</b>
Artículo 10.- Modalidades	9
Artículo 11.- Títulos personalizados	9
11.1 Barik personalizada	9
11.2 Títulos personalizados propiedad de Metro Bilbao	10
Artículo 12.- Obligatoriedad del título de transporte	10
Artículo 13.- Puntos de venta	11
Artículo 14.- Suspensión del servicio y título gratuito	12
Artículo 15.- Percepción mínima	13
Artículo 16.- Caducidad	14
<b>Capítulo IV.- De los derechos y obligaciones de las personas usuarias</b>	<b>15</b>
Artículo 17.- Derechos	16
Artículo 18.- Perros y gatos	17
Artículo 19.- Coches y sillas de bebé	18
Artículo 20.- Bultos de mano y accesorios	18
Artículo 21.- Obligaciones de las personas usuarias	19
21.1.- Las personas usuarias no podrán	19
21.2.- Las personas usuarias deberán	20
Artículo 22.- Acceso a los trenes	21
Artículo 23.- Personas con movilidad reducida	21
Artículo 24.- Información tasas, tarifas, itinerarios, accesos, etc.	21
<b>Capítulo V.- Personal de Metro Bilbao</b>	<b>23</b>
Artículo 25.- Personal de Metro Bilbao	24
<b>Capítulo VI.- Responsabilidad de Metro Bilbao</b>	<b>25</b>
Artículo 26.- Justificantes	26
Artículo 27.- Reclamaciones, quejas o sugerencias	26
Artículo 28.- Accidentes	26
<b>Capítulo VII.- Régimen sancionador</b>	<b>27</b>
Artículo 29.- Infracciones	28
Artículo 30.- Procedimiento sancionador	28

# Capítulo I

## Objeto y ámbito de aplicación





## 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 gestionados por Metro Bilbao.

### Artículo 2.- Marco normativo

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

# Capítulo II

De las instalaciones  
y el material



Rebasar solo con tren parado



## De las instalaciones y el material

### Artículo 3.- Estado

Tanto los trenes como las instalaciones a las que tenga acceso el público—accesos exteriores, vestíbulos, escaleras, andenes y otros—deberán mantenerse en un estado tal que permitan su utilización en buenas condiciones.

### Artículo 4.- Obras

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

### Artículo 5.- Alumbrado emergencias

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

### Artículo 6.- Franja seguridad

En las estaciones se señalará adecuadamente la zona del borde del andén, constituyendo una franja de seguridad en la que, las personas usuarias podrán permanecer o rebasar solo con el tren parado.

### Artículo 7.- Interfonos

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

### Artículo 8.- Información incidencias

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



## Artículo 9.- Horarios de servicio

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

- a. La frecuencia de trenes.
- b. El horario del primer y último tren del día.

Metro Bilbao cumplirá con los servicios y horarios definidos salvo en casos de fuerza mayor y causas ajenas a la voluntad de la empresa.

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

# Capítulo III

De los títulos de transporte







## De los títulos de transporte

### Artículo 10.- Modalidades

Los títulos consorciados recogidos en la ordenanza reguladora de barik, son los títulos de transporte válidos para viajar en Metro Bilbao; así como los títulos propiedad de Metro Bilbao que en cada momento estén aprobados por la Comisión de Precios del Gobierno Vasco.

Serán de aplicación los descuentos establecidos en la legislación vigente sobre Familias Numerosas, debiendo las personas usuarias acreditar su condición de beneficiarias mediante los títulos oficiales correspondientes a cada caso (en Bizkaia es requerido el documento expedido por la Diputación Foral de Bizkaia y fuera de este territorio el expedido por el organismo competente).

Los títulos de transporte válidos en Metro Bilbao podrán ser, atendiendo a las características del mismo, tanto de utilización personal como anónimos.

Los títulos anónimos podrán utilizarse de forma conjunta siempre y cuando las personas usuarias inicien viaje juntas y con una diferencia de tiempo entre cancelaciones inferior a 5 minutos.

Las personas usuarias deberán conservar su título de transporte en buenas condiciones y validarlo de entrada y salida. En el caso de que la tarjeta barik se deteriore, podrá ser canjeada en cualquier Oficina de Atención a Clientes, tras el pago de la cantidad que en cada momento se determine en la ordenanza reguladora de barik.

En el caso de títulos propiedad de Metro Bilbao, si el deterioro no fuera imputable a la persona usuaria, el canje se efectuará en cualquier estación u Oficina de Atención a Clientes y no implicará coste alguno. En caso contrario, sólo se podrá canjear en las Oficinas de Atención a Clientes tras el pago de la cantidad que en cada momento determine Metro Bilbao.

### Artículo 11.- Títulos personalizados

#### 11.1 Barik personalizada

Los títulos personalizados estarán soportados en una tarjeta barik personalizada, siendo obligatoria su presentación al personal de Metro Bilbao que lo solicite, a fin de realizar las comprobaciones oportunas.

Las tarjetas barik personalizadas serán personales e intransferibles, debiendo ir acompañadas de DNI, NIE o Pasaporte. Las personas menores de 14 años no estarán obligadas a presentar DNI.

El uso indebido por parte de la persona titular o el incumplimiento de las obligaciones reguladas en las presentes condiciones generales, así como la utilización por otra persona distinta a ésta, tanto de la barik como del título de transporte personalizado asociado a la misma, o el permitir el paso a otra persona distinta del titular, implicará las consecuencias previstas en la ordenanza



reguladora de barik. Así mismo también podrá implicar la prohibición temporal de acceso a Metro Bilbao de la persona con títulos personalizados por el plazo de un mes, y en caso de reiteración, se procederá a la prohibición de acceso por un año con títulos personalizados, llegando incluso a ser definitiva por causa justificada.

En caso de pérdida/robo de la tarjeta barik personalizada, la persona usuaria tendrá derecho a que se le reponga la tarjeta barik y su contenido previo pago de una cantidad según se determine en la ordenanza reguladora de barik.

## 11.2 Títulos personalizados propiedad de Metro Bilbao

Los títulos personalizados propiedad de Metro Bilbao deberán ir acompañados de una tarjeta barik personalizada, siendo obligatoria su presentación al personal de Metro Bilbao que lo solicite, a fin de realizar las comprobaciones oportunas.

El uso indebido por parte de la persona titular o el incumplimiento de las obligaciones reguladas en las presentes condiciones generales, así como la utilización por otra persona distinta a esta del título de transporte personalizado, o el permitir el paso a otra persona distinta del titular, implicará la prohibición temporal de acceso a Metro Bilbao de dicho título personalizado bonificado por el plazo de un mes, y en caso de reiteración, se procederá a la prohibición de acceso por un año con dichos títulos personalizados, llegando incluso a ser definitiva por causa justificada.

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

## Artículo 12.- Obligatoriedad del título de transporte

Toda persona usuaria habrá de estar provista de un título de transporte válido. La persona usuaria antes de iniciar su viaje, deberá haber sometido su título de transporte al oportuno control de entrada, sin el cual carecerá de validez. Así mismo dicho título deberá ser validado de salida.

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

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

Las niñas y niños menores de 6 años que no ocupen plaza y viajen acompañadas y acompañados de una persona adulta portadora de título válido, viajarán de forma gratuita y no precisarán de título de transporte. En todo caso, el o la menor deberá acceder de forma simultánea tanto a la entrada como a la salida con la persona adulta que le acompañe. Aun así, estarán cubiertos por el S.O.V. y S.R.C. Para beneficiarse de dicha gratuidad, deberán poder acreditar su edad con documento oficial expedido por la autoridad competente.



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

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 portadoras de título de transporte, serán consideradas menores de edad autorizados por sus progenitores o tutores a todos los efectos y, por lo tanto, viajarán bajo su responsabilidad.

La persona que acompañe a otra persona ciega o con movilidad reducida que se desplace en silla de ruedas viajará de forma gratuita, considerándose a todos los efectos a estas personas acompañantes portadoras de título válido, estando cubiertas por el S.O.V. y S.R.C.

## Artículo 13.- Puntos de venta

Los títulos de transporte válidos en Metro Bilbao se podrán adquirir en los puntos de venta propios (Máquinas Expendedoras Automáticas, y en Oficinas de Atención a Clientes sólo para determinados títulos), en los puntos de venta autorizados en la ordenanza reguladora de barik, así como a través de la web del CTB, a través del móvil con la aplicación del CTB y cualesquiera otros puntos que se pudieran habilitar en el futuro al efecto.

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

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

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

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

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



## Artículo 14.- Suspensión del servicio y título gratuito

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Artículo 15.- Percepción mínima

Las personas usuarias desprovistas de título de transporte válido, estarán obligadas a abonar una cantidad en concepto de percepción mínima al personal de Metro Bilbao. En caso de negativa al pago de la misma, se solicitarán a la persona infractora sus datos personales para expedir documento de percepción mínima, disponiendo de un plazo de siete (7) días naturales para hacer efectivo el pago. El abono se realizará a través de los medios señalados para ello.

La percepción mínima asciende a la cantidad de 20,00 euros si la misma es abonada dentro de las 48 horas siguientes al hecho causante. Desde entonces hasta el séptimo día natural de cuando se produjo la infracción, la cantidad ascenderá a 50,00 euros. De no hacerse efectivo el pago de la percepción mínima impuesta, se cursará la oportuna denuncia a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador por infracción administrativa.

En el caso de no estar atendidas las estaciones por personal de Metro Bilbao y habiendo sido identificada la persona infractora por el personal de vigilancia, el Puesto de Mando Central abrirá una incidencia donde se recogerán los datos de filiación de la persona infractora y se seguirán las mismas pautas anteriormente mencionadas en lo que respecta al pago o denuncia.

La negativa a identificarse, de forma voluntaria, por parte de la persona infractora y que conlleve la intervención de agentes de la Ertzaintza o Policías Locales para la identificación de la persona infractora, conllevará la tramitación de denuncia a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador por infracción administrativa, sin posibilidad de abono de percepción mínima.

Se encuentran comprendidos como personas viajeras desprovistas de título de transporte válido, los siguientes casos:

- No disponer de título de transporte o haber sobrepasado las dos horas siguientes a la validación (tal y como recoge el Artículo 12).
- No validar el título de transporte a la entrada y/o a la salida.
- Viajar con un título de transporte que no corresponda a las zonas del trayecto.
- Viajar con un título de transporte personalizado sin ser la persona propietaria.
- Viajar con un título de transporte personalizado sin la barik personalizada correspondiente.

Cuando una persona, además de no estar provista de título de transporte válido lleve a cabo otra conducta que incumpla cualquier otro apartado de estas Condiciones Generales o de la legislación vigente, el personal de Metro Bilbao podrá, según su prudencial criterio, no aplicar la percepción mínima prevista en este artículo y tramitar directamente la correspondiente denuncia administrativa por no disponer de billete válido, además de la denuncia por la infracción cometida en incumplimiento de otros apartados de estas Condiciones o de la legislación vigente.



## Artículo 16.- Caducidad

La tarjeta barik tiene una caducidad mínima de 4 años. Esta caducidad se determina en el momento de la compra y se graba en la tarjeta, pudiendo ser consultada por la persona usuaria.

Los saldos de los títulos monederos contenidos en la barik tendrán la misma duración que la tarjeta, pudiendo ser objeto de traspaso a una nueva tarjeta una vez caducada ésta, durante el plazo de gracia establecido en la ordenanza reguladora de barik.

La caducidad de los títulos de carácter temporal vendrá determinada por la fecha de expiración de los mismos. En el caso de los títulos de viajes limitados, si éstos se hubieran agotado antes de la fecha de fin de validez del título, su caducidad se producirá el día que se consuma el último viaje.

Los títulos propiedad de Metro Bilbao, en caso de cambio de tarifas, si tienen fecha de caducidad impresa, continuarán siendo válidos hasta dicha fecha. Los títulos sin fecha de caducidad impresa caducarán a partir de la fecha de cambio de tarifas, sin perjuicio de que se permita su utilización durante un periodo de gracia. Los títulos caducados en ningún caso se canjearán por títulos de tarifa nueva, ni siquiera abonando la diferencia, ni se devolverá el importe por los viajes no utilizados.



# Capítulo IV

De los derechos y obligaciones de las personas usuarias





## De los derechos y obligaciones de las personas usuarias

### Artículo 17.- Derechos

Las personas usuarias tienen derecho al uso de los servicios de transporte ferroviario en los términos establecidos en la vigente normativa y, en su caso, en los contratos que celebren con Metro Bilbao que deberán ajustarse a la legislación en vigencia en materia de personas consumidoras y usuarias. En todo caso gozarán de los siguientes derechos:

- a. Ser informadas del contenido de estas Condiciones Generales de Contratación y del funcionamiento de los servicios de transporte, de sus incidencias y frecuencias, y de los diferentes títulos de transporte que pueden elegir según las tasas y tarifas vigentes y las condiciones de utilización establecidas.
- b. Elegir entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento.
- c. En caso de suspensión del servicio, obtener gratuitamente un título de transporte de un viaje válido para todas las zonas modo metro, siempre que se haya iniciado viaje con un título con un número limitado de viajes.
- d. Ser tratadas correctamente por el personal de Metro Bilbao y atendidas las peticiones de ayuda e información que sean solicitadas.
- e. Transportar bultos de mano y accesorios de forma gratuita, cumpliendo lo establecido en el art. 20 y siempre y cuando éstos no estén comprendidos dentro de las prohibiciones previstas en el art. 21.
- f. Ir acompañadas de un único perro o gato conforme al Art. 18 de estas Condiciones Generales.
- g. A solicitar los objetos perdidos, olvidados o abandonados. Dichos objetos se conservarán y almacenarán durante un máximo de 15 días (7 días si es documentación), transcurrido el plazo se entregarán al Ayuntamiento de Bilbao. Si los objetos tienen carácter perecedero se almacenarán como máximo un día y se procederá a su desecho.
- h. Ser informadas de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario.
- i. Solicitar y cumplimentar debidamente, en todas las estaciones y Oficinas de Atención a Clientes el libro u hojas de reclamaciones, de conformidad con la normativa reguladora de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en el País Vasco, Otras vías para poder interponer reclamaciones, quejas y sugerencias serán:
  - Carta postal: Navarra 2, 48001 Bilbao
  - [www.metrobilbao.eus](http://www.metrobilbao.eus)
  - Teléfono habilitado al efecto en la página web de Metro Bilbao.





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

- j. Estar amparadas por los seguros obligatorios que correspondan a cada tipo de transporte.
- k. Ir acompañadas de perros de asistencia, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- l. Cualesquiera otros que les reconozca la legislación vigente.

### Artículo 18.- Perros y gatos

Se permite a las personas usuarias ir acompañadas de un único perro o gato, cuyo peso sea inferior a 8 kg., siempre y cuando viajen en las condiciones idóneas y, no resulte peligroso, ni molesto por su forma, volumen, ruido u olor. El personal de Metro Bilbao valorará, según su prudencial criterio, el peligro o molestia que en cada caso suponga el animal.

Aquellas personas usuarias que vayan con un perro o gato deberán observar las siguientes indicaciones:

- El gato deberá ir siempre dentro de una jaula o contenedor de transporte cerrado.
- El perro deberá ir sujeto por una correa y en brazos de la persona dueña o dentro de una jaula o contenedor de transporte cerrado. En ningún caso, desde su acceso a las instalaciones de Metro Bilbao, y durante su viaje, el perro podrá tener contacto con el suelo y en ningún caso ocupará asiento.
- Los animales deberán estar correctamente identificados mediante chip, en la forma que resulte exigida por la normativa vigente en materia de identificación de animales domésticos, y debidamente vacunados.
- Queda prohibido el acceso a las instalaciones y vehículos de Metro Bilbao a los perros considerados por la legislación vigente como potencialmente peligrosos.
- Por motivos de seguridad, la persona dueña del perro o gato deberá extremar las precauciones en las zonas de validación, en la entrada a los vehículos y, en general, en cualquier área de apertura y cierre de puerta del vehículo o instalaciones de Metro Bilbao, a fin de que la mascota no sufra ningún tipo de daño. Metro Bilbao no se hará responsable de lesiones en animales de aquellas personas dueñas que no observen las debidas precauciones.
- Metro Bilbao se reserva la posibilidad de limitar la admisión de perros y gatos en momentos de gran aglomeración de personas (eventos deportivos, fiestas, servicios especiales, etc.).



- 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.
- Los perros de asistencia no estará sometidos a estas condiciones.
- Queda prohibido el acceso de cualquier animal distinto de perros o gatos, tales como animales que sean considerados exóticos (reptiles, arañas, insectos, etc.) u otro tipo de animal.

### Artículo 19.- Coches y sillas de bebé

Los coches y sillas de bebé serán admitidos en todos los vehículos teniendo prioridad en los espacios delimitados para ellos en primer y último coche y respetando siempre los espacios reservados a las sillas de ruedas utilizadas por personas con movilidad reducida.

Las personas adultas que conduzcan los coches o sillas accionarán el freno de los mismos, situándolo en posición contraria respecto del sentido de la marcha del tren y asegurando que el niño o la niña vaya debidamente sujeto o sujeta al coche o silla. En todo caso, los coches y sillas se ubicarán sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.

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

### Artículo 20.- Bultos de mano y accesorios

Está permitido transportar bultos de mano, bicicletas y tablas de surf.

Para la correcta utilización de las instalaciones y evitar molestias al resto de las personas viajeras, se deberán respetar las siguientes condiciones de utilización:

- Solo se permitirá una bicicleta o tabla de surf por persona y título de transporte.
- Se podrá impedir el acceso con bicicleta o tabla de surf, cuando se produzcan circunstancias que así lo aconsejen, tales como alta carga de personas en la unidad, aglomeraciones, averías y otras incidencias, que dificulten el tránsito y movilidad de las personas viajeras dentro de las instalaciones o por suponer molestias para el resto de las personas usuarias.
- En el interior del vehículo, la persona portadora de bicicleta o tabla de surf, deberá situarse en las plataformas centrales de cada coche, con la tabla en posición vertical, permitiendo la circulación.
- Se admitirán las tablas de surf cuyo tamaño no exceda de los dos metros de largo. Se recomienda que la tabla de surf esté cubierta con funda.
- Se permite el transporte de bicicletas o tablas de surf 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.



- La persona viajera portadora de bultos de mano, bicicleta o tabla de surf será la responsable de la custodia y cuidado de los mismos, evitando en sus desplazamientos cualquier molestia al resto de personas viajeras. Metro Bilbao no se hace responsable de los desperfectos o pérdidas que puedan sufrir estos y declina toda responsabilidad que el transporte de los mismos pueda ocasionar a terceros.
- Se recomienda el uso de ascensores para el desplazamiento con maletas y trolleys. En caso de utilizar las escaleras mecánicas, el bulto se deberá colocar en escaleras de subida delante de la persona que lo transporta y detrás de ella en las escaleras de bajada.
- Por norma general no se admitirán los bultos que tengan medidas superiores a 100 x 60 x 25 cm.

## Artículo 21.- Obligaciones de las personas usuarias

### 21.1.- Las personas usuarias no podrán:

- a) Comer y beber dentro de cualquier instalación de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes.
- b) Fumar en todas las instalaciones de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes, salvo los espacios que se encuentren por completo al aire libre.
- c) Impedir o forzar la apertura o el cierre de las puertas de acceso a las instalaciones y trenes o manipular los mecanismos de funcionamiento de uso exclusivo para el personal de Metro Bilbao.
- d) Está terminantemente prohibido asirse al vehículo o a cualquiera de sus elementos exteriores, estando este en marcha.
- e) Utilizar sin causa justificada los aparatos de alarma y elementos de parada de emergencia de los trenes, escaleras mecánicas, pasillos rodantes y ascensores.
- f) Tirar o efectuar vertidos de cualquier naturaleza dentro de las instalaciones, trenes o en cualquier punto de la plataforma ferroviaria.
- g) Por razones de seguridad, está terminantemente prohibido el acceso a la vía, salvo que se disponga de autorización especial al efecto. El tránsito y cruce de las vías se realizará exclusivamente por los lugares determinados al efecto.
- h) Permanecer en las instalaciones de Metro Bilbao, fuera del horario previsto para la utilización de los servicios de transporte.
- i) Distribuir publicidad, prensa gratuita, fijar carteles, mendigar, organizar sorteos o juegos de azar y vender bienes o servicios en todas las instalaciones de Metro Bilbao, incluidos andenes y trenes, sin la autorización expresa de la empresa explotadora.
- j) Portar elementos u objetos que entrañen un riesgo para la seguridad de la circulación o las personas. En este sentido, se recuerda la prohibición de viajar con globos de helio, así como cualquier elemento que sea combustible, fácilmente inflamable o que pueda hacer explosión, sea cual fuere el modo en que se lleve o transporte.



- k) Portar armas, tanto de fuego como blancas.
- l) Realizar actos contra las instalaciones o el mobiliario o mantener comportamientos que impliquen peligro o produzcan molestias a las demás personas viajeras.
- m) Cualesquiera otras conductas prohibidas por la legislación vigente.

#### 21.2.- Las personas usuarias deberán:

- a) Atender y respetar la señalización existente en las instalaciones y unidades-tren, así como las indicaciones que les sean realizadas por el personal de Metro Bilbao, de forma coloquial o a través de la megafonía.
- b) Ir provistas durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino del título de transporte válido correspondiente.
- c) Respetar las medidas que en materia de protección civil y seguridad establezcan los órganos competentes.
- d) Respetar las reservas de asientos para personas con movilidad reducida.
- e) Abstenerse de sacar fotografías e imágenes de vídeo sin el permiso pertinente, salvo que estas vayan a ser utilizadas para uso doméstico y en ningún caso público. Si así fuera, deberán contar con la aprobación verbal del personal de Metro Bilbao en estaciones.
- f) Si se desean realizar fotografías o grabaciones de video fuera del ámbito doméstico deberán solicitar dicho permiso a la Jefatura de Marketing y Comunicación, que estudiará la petición y, en su caso, la autorizará.
- g) Utilizar las instalaciones de Metro Bilbao correctamente, sin cometer actos vandálicos ni causar molestias. La persona usuaria deberá comportarse de una forma responsable y respetuosa hacia el personal de Metro Bilbao, así como hacia el resto de personas usuarias.
- h) En este sentido, se recuerda la prohibición de circular sobre cualquier medio de locomoción y la utilización de equipos de música, radio o cualquier dispositivo electrónico sin auriculares o cantar y tocar instrumentos musicales. Así como ir descalzos y/o desnudos total o parcialmente.
- i) Situarse en las escaleras mecánicas y pasillos rodantes en el lado derecho y agarradas a los pasamanos si la persona va inmóvil o parada. Si bien se recomienda no caminar por las escaleras mecánicas y pasillos rodantes, en caso de no atender dicha recomendación, se deberá ir por el lado izquierdo.
- j) En las escaleras mecánicas y pasillos rodantes no está permitido sentarse, correr, ni apoyar el pie en los laterales fijos de la escalera y pasillo. Asimismo, las personas menores de 6 años deberán ir sujetas por la persona adulta que les acompañe.



## Artículo 22.- Acceso a los trenes

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

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

## Artículo 23.- Personas con movilidad reducida

Metro Bilbao está obligada al cumplimiento de la legislación vigente en materia de accesibilidad en los transportes públicos.

Las personas con movilidad reducida accederán preferentemente por la primera puerta inmediata a la cabina de conducción, contando con espacio reservado específico en esa zona.

Las personas con movilidad reducida en silla de ruedas tendrán preferencia en el acceso a todas las instalaciones.

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

En la utilización de los ascensores de las instalaciones de Metro Bilbao, tendrán prioridad absoluta las personas de movilidad reducida que necesiten silla de ruedas para sus desplazamientos. Si hubiera algún otro colectivo con prioridad se indicará en la señalética ubicada en ascensores. Estos otros colectivos, si los hubiere, accederán con posterioridad a las sillas de ruedas respetando su orden de llegada y en último lugar el resto de las personas usuarias.

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

## Artículo 24.- Información tasas, tarifas, itinerarios, accesos, etc.

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

También estará disponible en todas las estaciones de manera gratuita, un extracto del contenido de estas Condiciones Generales de Contratación.

Cuando se autorice un cambio de tarifas por modificación de los precios de los títulos, o de sus condiciones de utilización, se anunciará oportunamente al público con la suficiente antelación. En lugares convenientes de las estaciones se situará la información necesaria para que el público pueda tener un conocimiento suficiente sobre el conjunto de la red, sus itinerarios y la correspondencia, acceso, estación y andén al que se dirige o en el que se encuentra.



En todas las estaciones, antes del control de entrada, se proporcionará información acerca del plano de la red y sus correspondencias, cuadro de horarios y/o frecuencias del servicio de trenes, títulos, tasas y tarifas.

Así mismo, en los andenes, se facilitará información referida al plano de distrito, plano de red, cuadro de horarios y/o frecuencias y extracto de estas condiciones generales de contratación.



# Capítulo V

Personal de  
Metro Bilbao





## Personal de Metro Bilbao

### Artículo 25.- Personal de Metro Bilbao

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

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

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



# Capítulo VI

## Responsabilidad de Metro Bilbao





## Responsabilidad de Metro Bilbao

### Artículo 26.- Justificantes

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

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

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

### Artículo 27.- Reclamaciones, quejas o sugerencias

Las personas usuarias podrán formular sus reclamaciones, quejas y sugerencias en el correspondiente libro u hojas de reclamaciones, que estarán a su disposición en todas las estaciones y Oficinas de Atención a Clientes o por las otras vías indicadas en el art. 17.

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

Podrán consignarse otros datos que se consideren de interés para la mejor valoración de la reclamación, no siendo necesaria la entrega de originales o copias de informes o cualquier otra documentación médica, la cual, sí se considera o estima conveniente, será solicitada posteriormente para resolver la reclamación.

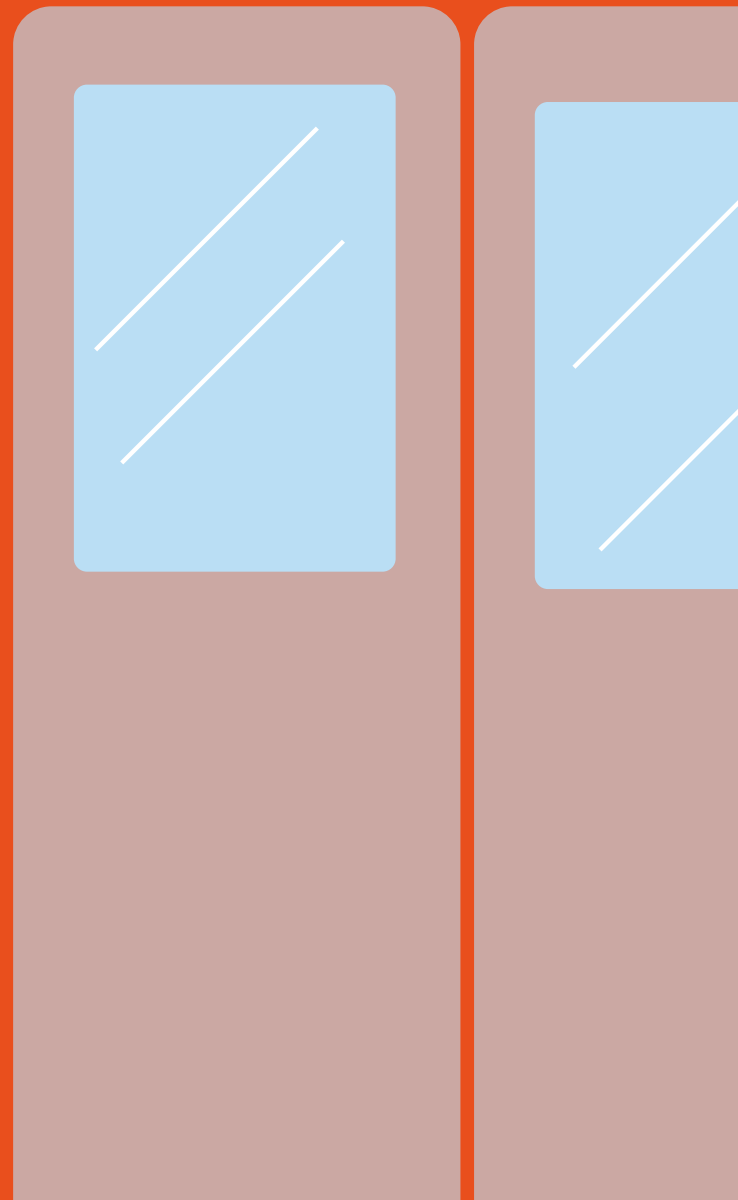
### Artículo 28.- Accidentes

En caso de accidente Metro Bilbao asumirá la responsabilidad que legalmente le compete en relación con los daños y perjuicios sufridos por las personas usuarias.

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

# Capítulo VII

## Régimen sancionador





## Régimen sancionador

### Artículo 29.- Infracciones

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

### Artículo 30.- Procedimiento sancionador

Los expedientes sancionadores que se deriven de las infracciones denunciadas se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente.

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

Metro Bilbao tiene asumida la vigilancia inmediata y control en ruta de la observancia de las reglas establecidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación, especialmente está facultada para excluir de sus instalaciones y vehículos de transporte a las personas 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 Metro Bilbao podrá ser asistido por personal de Seguridad Privada, en los términos establecidos en la vigente legislación reguladora de la Seguridad Privada.