

Manual del Usuario

NAV 004: Pamplona/Iruña>Altsasu/Alsasua>Vitoria/Gasteiz



La Burundesa, SAU
A/31003627
Marzo 2023

I.	Objeto y ámbito del manual.....	3
1.	Ambito de aplicación.....	3
II.	Condiciones Generales de transporte.....	3
2.	Transporte de las personas usuarias.....	3
3.	Garantía de accesibilidad	4
4.	Transporte a la demanda	5
5.	Equipaje.....	6
6.	Bicicletas.....	6
7.	Acceso de animales de compañía	6
8.	Títulos de transporte.....	7
9.	Descuentos de Familia Numerosa.....	7
10.	Anulación de Billetes	7
11.	Reembolsos y puntualidad	8
12.	Menores.	8
13.	Canales de venta	9
14.	Sistemas de Información.....	9
15.	Atención al cliente.....	9
16.	Objetos perdidos.....	9
17.	Reclamaciones.....	10
III.	Derechos de las personas usuarias	10
IV.	Obligaciones de las personas usuarias.....	11
V.	Obligaciones de la empresa transportista.....	12
18.	Características de los vehículos.....	12
19.	Condiciones de seguridad y mantenimiento de los vehículos.....	13
20.	Capacidad de los vehículos	13
21.	Obligaciones de la empresa y sus empleados.....	14

I. Objeto y ámbito del manual

1. Ambito de aplicación

El presente documento tiene por objeto disponer de un texto unificado que recoja los derechos y deberes de los usuarios y usuarias de la línea NAV 004 así como los ámbitos de responsabilidad de usuarios y usuarias, empresa operadora, La Burundesa y Gobierno de Navarra. La prestación del servicio de transporte se ajustará en todo caso a la normativa legal vigente que le sea de aplicación.

Aplica a las siguientes líneas:

- NAV 004 L 370 Pamplona/Iruña – Vitoria-Gasteiz (Paradas)
- NAV 004 L 371 Pamplona/Iruña – Vitoria-Gasteiz (Semidirecta)
- NAV 004 L 372 Pamplona/Iruña – Ziordia. Ver horarios y paradas.

Líneas de transporte a la demanda:

- Línea 4: Arakil - Irurtzun –
- Línea 5: Ergoiena - Altsasu/Alsasua.

- Carácter público del servicio

El servicio de transporte es de carácter público, por lo que accederán al mismo cuantas personas lo deseen, en las condiciones y obligaciones que señale el presente documento y la legislación vigente en la materia.

II. Condiciones Generales de transporte

2. Transporte de las personas usuarias

Las personas usuarias serán transportadas en los vehículos que prestan el servicio de NAV 004 con arreglo a las condiciones generales contenidas en el presente documento, y en concreto:

- Durante el transporte, las personas usuarias ocuparán los asientos dispuestos en el vehículo.
- Las personas usuarias deberán portar durante todo el viaje su título de transporte válido
- Todas las personas ocuparán su plaza, esta prohibido realizar el viaje de pie o en otro lugar que no sea el asiento.
- En caso de que la persona usuaria sea menor de 6 años, deberá ir acompañada por un adulto responsable de su sujeción y seguridad.
- Las personas usuarias deberán dejar libres las zonas de acceso y puertas de salida así como las salidas de emergencia.
- Evitar la ocupación de plazas con bultos, maletas y resto de equipaje y priorizar el asiento de las personas usuarias.

3. Garantía de accesibilidad

Se consideran Personas con Movilidad Reducida (PMR), viajeros con movilidad reducida, a personas con dificultades de tipo sensorial (visión, audición, habla), intelectual o con importantes dificultades para utilizar un servicio de transporte convencional. Personas que por factores antropométricos (obesas, extremadamente altas o bajas) u otras enfermedades. Mujeres embarazadas Personas con miembros inmovilizados, escayolados o con muletas. Los autobuses disponen de **8 plazas** para este tipo de viajeros.

Se consideran viajeros/as **PMRSR** a las personas usuarias de silla de ruedas. Todos los autobuses disponen de la instalación para viajeros usuarios **PMRSR**

Otras consideraciones del servicio para viajeros PMR y PMRSR

- Todos los vehículos del servicio NAV 004 estarán dotados de los sistemas de accesibilidad que garanticen el acceso y descenso de las personas con Movilidad Reducida, arrodillamiento, rampas y plataformas.
- Todos los vehículos adscritos al servicio NAV 004 disponen de instalación o rampa para el acceso de personas PMRSR.
- El autobús destinado a realizar el servicio a la demanda dispone de una plaza PMRSR
- Asientos reservados, todos los vehículos disponen de ocho asientos reservados para viajeros PMR y hasta dos huecos para viajeros PMRSR, próximos a las puertas de acceso, adecuadamente señalizados y accesibles a los timbres. El viajero en silla de ruedas (PMRSR) accederá al autobús mediante la rampa o plataforma
- Las plazas PMR solo podrán ser ocupada por personas que reúnan tal condición. En el caso que se encuentren libres, serán cedidas si es necesario ante la petición de una persona PMR. El personal de conducción e inspección deberá ordenar que se ceda el asiento cuando así sea requerido.
- Todo el personal de conducción, atención al cliente y relación directa con la operativa de esta línea dispone de la formación precisa para la atención a las personas de movilidad reducida, PMR, personas en silla de ruedas (PMRSR).
- El personal de conducción y atención al cliente velará a fin de que todas las personas, y en particular aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación o cualquier otra limitación psíquica o sensorial de carácter temporal o permanente, puedan realizar el viaje en las mejores condiciones de comodidad y seguridad.
- En caso de que la plaza PMRSR este ocupada en el horario interesado se oferta plaza en el siguiente horario
- Los viajeros con **PMR y PMRSR** podrán disfrutar de los mismos servicios/ horarios que el resto de los viajeros. La empresa recomienda, aunque no es necesario, realizar la compra con antelación para asegurarse su disponibilidad. Se puede realizar la reserva previa a través de los teléfonos de atención al cliente (948 30 35 05-948 22 17 66 y 945 26 46 26). Teléfonos donde se informará de la operativa.
- Los viajeros con discapacidad tendrán las mismas tarifas y podrán disfrutar de los mismos bonos descuento que el resto de las personas viajeras.
- Los viajeros/as PMR y PMRS tienen posibilidad de adquirir el billete en los mismos canales que el resto de los viajeros/as: taquilla, a bordo del autobús, máquinas autoventa, APP y página web oficial de burundesa, www.burundesa.com. Podrán realizar la compra de manera anticipada para garantizarse plaza en el horario/recorrido y día deseado para viajar.

- Todos los vehículos adscritos a la línea NAV 004 disponen de ocho plazas diferenciadas con un color diferentes respecto al resto, para personas PMR (personas con movilidad reducida) una plaza PMRSR y otra opcional en caso de solicitud
- Todos los vehículos adscritos dispondrán de sistemas de información oral, sistemas de comunicación táctil, indicadores luminosos y acústicos no estridentes así como otros dispositivos que hagan posible la comunicación
- Con carácter general el personal de conducción deberá seguir las siguientes normas:
 - El sistema de “arrodillamiento” de los autobuses se activará en todas las paradas y sin la necesidad de que sea solicitado por las personas usuarias.
 - En las paradas toda persona en silla de ruedas tendrá la posibilidad de hacer uso de la plataforma de acceso previa solicitud al personal de conducción, quien ayudará en la operativa de embarque y desembarque

4. Transporte a la demanda

Se realizara el transporte a la demanda, previa solicitud, para viajar en los días previstos del servicio (ver horarios) en las siguientes Líneas de transporte:

- Línea 4: Arakil – Irurtzun (donde se realiza el transbordo con el servicio troncal o con el transporte a la demanda). El servicio se presta en los pueblos: Satrustegi, Ekai, Egiarreta, Etxebarri, Urritzola, Errotz, Izurdiaga, Aizkorbe. *Ver horarios.*
- Línea 5: Ergoiena - Altsasu/Alsasua (localidad donde se realiza el transbordo con el servicio troncal o con el servicio a la demanda). El servicio se presta en los siguientes pueblos: Lizarraga, Dorrau, Unanu y Lizarrabengoa. *Ver horarios.*

El servicio se realiza con la siguiente operativa:

- ***Sólo previa solicitud o compra***, hasta las 20:00 horas del día anterior al viaje. *Ver en los horarios los días y las horas del servicio*
- Teléfono de solicitudes de **RESERVA DE BILLETE-PARA EL TRANSPORTE A LA DEMANDA. CENTRAL DE RESERVAS: 948 22 17 66 y 948 30 35 05 945 26 46 26**
- Posibilidad de realizar en una única compra la compra de billete en el transporte a la demanda y servicio enlazado a través de los siguientes canales, www.laburundes.com, taquillas, y máquinas de estaciones.

5. Equipaje

- El viajero/a tiene derecho a transportar gratuitamente hasta 30 Kgs. de equipaje. El exceso deberá ser abonado según la cuantía que por tarifa corresponda, en caso de facturación del equipaje, la empresa hará entrega del correspondiente resguardo.
- El **equipaje** deberá transportarse en la bodega del autobús, pudiéndose portar objetos de pequeño volumen o **bultos de mano**, siempre que no supongan molestias y peligro para otros viajeros y debidamente colocados en las bandejas de la parte superior de los asientos, nunca en los pasillos o entre las piernas.
- Se transportará sin coste adicional en el maletero del autobús debidamente plegados las sillas de ruedas, andadores, silleas, carritos de bebés y similares utilizados por las personas usuarias. Una unidad por cada persona usuaria.
- En caso de pérdida o deterioro del equipaje transportado, será imprescindible efectuar la reclamación inmediatamente a la llegada, exhibiendo el billete y en su caso, el resguardo de facturación. La responsabilidad del transportista estará limitada a lo indicado en la legislación vigente. El transportista no responderá de los daños, pérdidas o averías que sufran los bultos de mano u otros objetos no confiados a su custodia.
- La vigilancia de los bultos de mano corresponderá al viajero/a al que acompañan y en consecuencia serán de su cuenta los daños que estos puedan sufrir mientras
- La operativa para otros objetos como tablas de surf, esquís, instrumentos musicales, patinetes eléctricos, se transportaran siempre y cuando no superen los dos metros de altura, vayan protegidos en su correspondiente funda, haya espacio suficiente en la bodega.

Otros objetos:

- No se permitirá la introducción de objetos en el autobús cuando afecten a las condiciones de seguridad y evacuación de las personas usuarias. Sera el personal de conducción o inspección el encargado de velar por el cumplimiento
- Se prohíbe específicamente la introducción de materias explosivas, inflamables, corrosivas, radioactivas, venenosas, tóxicas o contaminante.

6. Bicicletas.

Esta permitido transportar una bicicleta por cada persona usuaria de manera gratuita. Dicho transporte esta supeditado a la existencia de espacio en el maletero/bodega del autobús. En caso de no haber espacio tendrán preferencia el transporte de equipaje de las personas usuarias Las bicicletas deberán portarse plegadas, en funda y con la rueda delantera desmontada. En caso de falta de espacio tendrá preferencia el equipaje de las personas usuarias.

7. Acceso de animales de compañía

La ley prohíbe el transporte junto con el viajero/a de cualquier animal a excepción de los perros lazarillos. Para el resto de los viajeros/as que deseen viajar con animales de compañía (perros o gatos) se destina la bodega del autobús, lugar para transportar el equipaje de los viajeros/as. En este caso el animal que viajará con el resto del equipaje, deberá ir colocado en

una jaula acondicionada por el propio viajero/a, sin que la empresa asuma responsabilidad alguna en caso de daño causado al animal durante el trayecto.

No se podrá viajar con animales exóticos (reptiles, arañas, insectos, etc)

Será responsabilidad de la persona usuaria que transporte el animal vigilar que no ocasione daños o molestias a las personas y o daños o desperfectos a las instalaciones y al vehículo siendo responsable de cualquier daño y perjuicio que pueda producirse a consecuencia del comportamiento del animal.

8. Títulos de transporte

- Todo viajero/a deberá estar provisto, validar y conservar desde el inicio del viaje hasta el final, de un título de transporte válido (día/hora y línea). Los viajeros deberán comprobar el título de transporte adquirido y su correcta validación. El uso incorrecto o fraudulento de los títulos de transporte faculta a los empleados de la Empresa para su retirada.
- Para el pago del billete en metálico a bordo del autobús los viajeros/as deberán abonar el importe en la medida de lo posible exacto o con importes inferiores a 50, 00.-€.

9. Descuentos de Familia Numerosa

Los viajeros que acrediten su condición de familia numerosa tienen derecho al correspondiente descuento en la compra de su billete: 20% en el caso de familias de categoría general y 50% para las de categoría especial. Estos descuentos son acumulables a otros descuentos y promociones existentes.

Documentación: Te recordamos que si adquieres un billete con descuento por familia numerosa deberás presentar en el momento de la compra la documentación acreditativa de la misma y portarla durante el viaje. La documentación que acredita la condición es: carnet o título de familia numerosa actualizado junto con DNI o pasaporte de cada uno de los beneficiarios de dicho carnet. El conductor en el momento del embarque podrá requerir al viajero/a esta documentación. Si no se acredita no se validará dicho billete teniendo que pagar otro sin el descuento

Si son menores y no disponen de DNI o pasaporte se presentará el libro de familia original o copia compulsada.

10. Anulación de Billetes

En caso de anulación, se devolverá al viajero/a el importe del billete deduciendo un 10% si se solicita con al menos 48 horas de antelación a la salida del servicio y un 20% si es solicitada entre las 48 y las 2 horas anteriores a la salida del autobús.

No se procederá a la anulación, ni por consiguiente a la devolución de su importe dentro de las 2 horas inmediatas anteriores a la salida del autocar.

La no presentación del viajero/a en el lugar y momento de la salida conllevará la pérdida del viaje y no dará derecho al cambio del billete o devolución de su importe.

11. Reembolsos y puntualidad

Reembolsos y puntualidad Las personas usuarias tendrán derecho al reembolso parcial o total del billete, en los siguientes casos:

- En caso de cancelación de la expedición, tendrán derecho al reembolso de la totalidad del precio del billete.
- En caso de retrasos en la llegada al destino, por causa imputable a la contratista o avería del vehículo, corresponderán los reembolsos indicados a continuación:
Pamplona/Iruña – Altsasu/Alsasua – Vitoria-Gasteiz. Zona Altsasu/Alsasua (NAV-004) -
Si el retraso es superior a 45 minutos sobre la hora prevista de llegada al destino final de la persona usuaria, esta tendrá derecho al reembolso del 50% del precio del billete.
Si el retraso es superior a 60 minutos sobre la hora prevista de llegada al destino final de la persona usuaria, esta tendrá derecho al reembolso del 100% del precio del billete.
- En los servicios enlazados Si el retraso se produjese en el primero de los servicios que forman un enlace, provocando la pérdida del segundo servicio enlazado, la contratista deberá asegurar la llegada al destino final de todas las personas usuarias en el mínimo tiempo posible, sin perjuicio de los reembolsos que correspondan por el retraso. - El reembolso será calculado sobre el total de los billetes de los servicios enlazados, independientemente del servicio donde se haya producido el retraso. Con el mismo medio de pago que el que ha utilizado el viajero

12. Menores.

- Todos los viajeros computan como tales y deberán comprar un billete para viajar en el autobús.
- Los menores de 6 años deberán viajar siempre acompañados por adultos. No se admitirán en ningún servicio a menores de 6 años sin la compañía de un adulto. A partir de los 7 años cumplidos hasta los 12 años se admite el transporte de menores sin acompañante con AUTORIZACIÓN de los padres o tutores legales. Deberán cumplimentar la autorización que se la pueden descargar en el siguiente enlace y entregar un ejemplar en la compañía en el momento de la compra del billete. <https://laburundesasa.com/wp-content/uploads/2022/02/AUTORIZACION-DE-MENORES.pdf>. En el momento de embarcar el menor deberá mostrar el Documento de Autorización firmado por los padres o tutores legales y sellado por la compañía , al personal de conducción
- A partir de los 13 años los menores podrán viajar sin acompañante y sin autorización.

13. Canales de venta

Se ponen a disposición de las personas usuarias, los siguientes canales de venta.

- A bordo en el autobús
- Máquinas expendedora de billetes en las estaciones de Pamplona/Iruña y Vitoria-Gasteiz
- Taquilla o punto de venta presencial en la Estación de autobuses de Pamplona y Vitoria-Gasteiz
- Venta por internet a través de www.laburundes.com
- App, laburundes

En los canales de venta esta habilitado el pago en metálico, y con tarjeta bancaria.

14. Sistemas de Información

- La Burundes informará de los horarios, recorridos y paradas a través de su página web, sección especial NBUS, APP, en taquillas y personal de atención telefónica, y postes de paradas.
- Para consultas e información acerca del servicio se ha habilitado la siguiente dirección de correo electrónico, taquilla@laburundes.com
- Esta información figurará en el formato aprobado por el Gobierno de Navarra.
- Se publicará en taquilla, teléfonos de información, página web, redes sociales propias/oficiales, todos los cambios en la línea, paradas u horarios cuando la anticipación lo permita.
- Toda la información se editará en bilingüe (euskera y castellano) y respetando los requisitos inclusivos.

15. Atención al cliente

- La totalidad de las sugerencias, consultas y quejas recibidas directamente LA BURUNDESA, S.A.U. serán contestadas por personal de la organización.
- Teléfonos de atención al cliente habilitados: 948 30 35 05-948 22 17 66
- Otros canales de comunicación: redes sociales @laburundes) www.laburundes.com (portal digital de reclamaciones, consultas y sugerencias) y cuenta de correo electrónico info@laburundes.com/taquilla@laburundes.com

Todos los autobuses y los puntos de venta disponen de libro oficial de reclamaciones en formato papel y a través de la página web de burundes, www.laburundes.com y APP se tiene acceso al Portal digital de reclamaciones.

16. Objetos perdidos

Los objetos extraviados que se encuentren en los vehículos serán entregados en la taquilla de Burundes en la Estación de Pamplona/Iruña. Las personas que hayan extraviado algún objeto se dirigirán a esta dependencia para su reclamación y recuperación.

El procedimiento a seguir por la empresa transportista será:

- Los productos perecederos se conservaran en las dependencias de la empresa durante un plazo máximo de 24 horas
- Objetos de valor: dinero, ordenador teléfono móvil. Las persona usuaria procederá a enviar un correo electrónico indicando de manera detallada el objeto y se recogerá aportando el DNI.
- Otros objetos: paraguas, gafas, libros. Trascurrido el plazo de un mes sin que la persona propietaria haya realizado reclamación se remitirán al punto de reciclado más cercano.

17. Reclamaciones

- Cada vehículo se dispondrá de un Libro Oficial de hojas de Reclamaciones, debidamente diligenciado por la administración, a disposición de las personas usuarias, en el que se podrán efectuar las reclamaciones sobre el servicio NAV 004. Las hojas de reclamaciones se cumplimentarán a la finalización del viaje, en la terminal y deberán ser firmadas por la persona reclamante, debiendo constar los datos de contacto de la misma a efectos de comunicación.
- Las personas usuarias de NAV 004 también dispondrán de Libro Oficial de reclamaciones debidamente diligenciado por la administración, en las taquillas de las estaciones de Pamplona/Iruña y Vitoria-Gasteiz
- Formulario electrónico de reclamaciones, o Portal de Reclamaciones habilitado en la página web: www.laburundesasa.com o a través de la APP.

Formulada una reclamación por parte de una persona usuaria, la contratista deberá contestarla en un plazo no superior a 30 días, informándole de las medidas adoptadas al respecto.

III. Derechos de las personas usuarias

- Ser transportado, eligiendo entre los diferentes títulos de transporte.
- Viajar ocupando un asiento, está prohibido viajar de pie o fuera del lugar asignado a los viajeros/as.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de la compañía quien deberá informar en todo lo relativo al servicio.
- Recibir información en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Navarra.
- Solicitar y obtener hojas de reclamaciones a su disposición tanto en taquillas como en los autobuses. Disponer de un acceso al Portal Digital de Reclamaciones.
- Que el estado de los vehículos sea el adecuado, en confort, higiene y seguridad.
- Portar bultos de mano debidamente colocados en las baldas superiores. Si no hay espacio deberán ser colocados en la bodega del autobús.
- Para las personas de movilidad reducida se reservan los asientos determinados. Para las personas usuarias de silla de ruedas se reserva su propio espacio.

- Las personas invidentes a ser acompañadas de perro guía.
- Si Ud. desea conocer las tarifas, paradas, horarios puede consultarlas en la página web www.laburundesasa.com/www.nbus.com, en taquillas, puntos de parada.
- Obtener devolución del importe del viaje en caso de suspensión del mismo.
- Recuperar los objetos perdidos que sean hallados en los autobuses previa acreditación de la propiedad o posesión de los mismos. Dichos objetos serán entregados por el conductor en cualquier en la taquilla de Pamplona que se conservaran, ver operativa en el punto 16
- Solicitar el descuento de familia numerosa General (20%) o especial (50%) en todos los títulos de transporte que comercializa la compañía.

IV. Obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias deberán ajustarse a las condiciones generales

- No se podrá acceder al vehículo cuando el personal de conducción le haya advertido de que se ha completado la ocupación del autobús.
- No se podrá viajar en sitios no habilitados para ello, escaleras o de pié.
- El viajero/a deberá estar provisto del correspondiente título de transporte y colaborar con el personal de la empresa operadora o el personal de inspección de la compañía en el supuesto de que fueran requeridos a exhibirlo.
- Seguir las indicaciones del personal de la empresa operadora, en cuanto al servicio de transporte y a las incidencias que se produzcan en el mismo.
- Abstenerse de realizar cualquier conducta que suponga una molestia o riesgo para las restantes personas usuarias, y para el personal de las empresas operadoras. Encontrarse en unas condiciones higiénico-sanitarias que eviten cualquier tipo de riesgo de contagio o de incomodidad al resto de las personas viajeras o al personal de conducción.
- Abstenerse de distraer al personal de conducción durante la marcha del vehículo, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- Abstenerse de intentar entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados a tales fines.
- Abstenerse de manipular los mecanismos del vehículo y, específicamente, los mecanismos de apertura y cierre de las puertas y martillos de seguridad.
- Abstenerse de distribuir propaganda, pasquines, folletos o publicidad.
- Abstenerse de practicar la mendicidad en el autobús.
- Acceder o viajar descalzo con el torso descubierto o desnudo, así como acceder con el rostro oculto de manera que no pueda ser identificado por el personal de conducción
- Utilizar radios, aparatos de radio o música o dispositivos móviles que por su volumen resulten molestos al resto de las personas usuarias
- Comer y beber dentro de los autobuses cualquier alimento o bebida que pueda suponer una alteración de las condiciones de seguridad y limpieza en los mismo, así como molestias al resto de los usuarios
- Fumar, consumir drogas, estupefacientes, bebidas alcohólicas dentro de los autobuses, así como abstenerse de acceder en estado manifiesto de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes pudiendo alterar el normal funcionamiento del servicio.

- No se permitirá la entrada o en su caso se ordenará la salida del autobús a toda persona que infrinja las disposiciones indicadas. El personal de conducción comunicará la prohibición de acceso al autobús a todas aquellas personas que incumplan algunas de las condiciones indicadas. De persistir la persona usuaria en su proceder se recurrirá al personal de inspección de la compañía o a los agentes de autoridad.
- Abstenerse de realizar acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o, en general, que puedan perjudicar a los bienes de la empresa operadora y de las restantes personas usuarias.
- Abstenerse de lanzar objetos desde el vehículo a la vía pública, así como tirar objetos en el propio vehículo.
- Abstenerse de efectuar acciones que puedan perturbar a las demás personas usuarias y alterar el orden público.
- Abstenerse de portar las mercancías referidas en el punto 5 del presente documento.
- Abstenerse de dificultar, innecesariamente, el tránsito en los lugares destinados al paso de personas usuarias.
- El viajero/a deberá respetar las reservas de espacios para sillas de ruedas y asientos para PMR, y ceder el asiento reservado a una persona viajera con movilidad reducida cuando la misma, o el personal de la empresa, lo requiera.
- Utilizar los cinturones de seguridad.

V. Obligaciones de la empresa transportista

18. Características de los vehículos

- Los vehículos que prestan el servicio de transporte NAV 004, se encontrarán debidamente homologados, en buen estado de funcionamiento, ajustándose en cuanto a sus características técnicas a la normativa legal que le sea de aplicación: accesibilidad, circulación, seguridad, medio ambiente.
- Los vehículos estarán dotados de sistemas de accesibilidad que deberán estar siempre disponibles y accionables mediante los mecanismos establecidos al efecto. Su definición y características se recoge en el apartado correspondiente de este Manual.
- Los autobuses que se adscriban al Servicio deberán identificarse exteriormente con la imagen de los servicios de transporte público regular de uso general de viajeros en autobús de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, denominada "NBUS" según las especificaciones del contrato concesional. Solamente en circunstancias justificadas el vehículo tendrá la imagen de la compañía Burundesa, siempre adecuando los indicativos de línea, luminosos a la línea NAV 004

19. Condiciones de seguridad y mantenimiento de los vehículos.

- Los vehículos que presten el servicio NAV 004 de NBUS habrán de mantenerse en buen estado, de forma que su utilización se produzca en condiciones de seguridad, salubridad e higiene.
- Los vehículos dispondrán de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de todos sus equipos y componentes, así como un plan de limpieza que incluirá la limpieza diaria, limpieza periódica del interior de los autobuses, desinsectación y desinfección.
- En relación a la limpieza, las empresas deberán tener previsto algún sistema que asegure de forma inmediata la limpieza puntual del interior del autobús ante alteraciones que puedan producirse.
- Los vehículos dispondrán de las salidas de emergencia que establece la normativa vigente, debidamente señalizadas. Además dispondrán de martillos rompelunas, botiquín de primeros auxilios y extintores homologados, identificando sus ubicaciones de forma clara. Así mismo figurará en lugar visible, dentro del vehículo, el plan de evacuación del mismo y las normas de actuación en caso de emergencia.
- Todos los vehículos deberán disponer de papeleras y bolsas para el mareo a disposición de las personas usuarias.
- Los vehículos estarán al corriente en el cumplimiento de las revisiones periódicas establecidas legalmente (ITV), y dispondrán de la documentación preceptiva, que habrá de incorporarse al conjunto de la documentación de cada vehículo.

20. Capacidad de los vehículos

- En los vehículos figurarán las posibles configuraciones referidas a número máximo de personas que puede transportar, sentadas y de pie, así como el número de sillas de ruedas.
- El personal de conducción impedirá el acceso de personas usuarias al vehículo una vez sea alcanzado el número máximo autorizado. Dicha circunstancia habrá de ser puesta en conocimiento de la empresa operadora.
- Seguros: Las empresas operadoras deberán contratar los seguros que resulten obligatorios conforme a la legislación vigente y las obligaciones contractuales.
- Se empleará el euskera y el castellano en la señalización del autobús así como en la información expuesta en el mismo, tanto en el interior como en el exterior.
- En el exterior de los vehículos en el luminoso figurará, en la parte delantera, el código y nombre de la línea cuyo servicio prestan. Asimismo, en aquellos vehículos cuya estructura lo permita, figurará esta información en la parte lateral y trasera de los mismos.
- Los vehículos estarán dotados de las señalizaciones legalmente establecidas, y entre éstas las relativas a la accesibilidad universal, tanto en el exterior como en el interior del autobús, espacios para sillas de ruedas, asientos PMR, señalética para personas con deficiencia visual.

- Asimismo la señalización e información a bordo del autobús deberá respetar en todo caso la normativa de igualdad

21. Obligaciones de la empresa y sus empleados.

- Cumplir con las expediciones y paradas programadas en cada línea.
 - Informar a las personas usuarias sobre las características e incidencias de la prestación del servicio de transporte.
 - Entregar e informar sobre las tarifas vigentes y todos los títulos de transporte ofertados al viajero/a que las solicite.
 - Informar a los viajeros/as del cambio de tarifas y de los diferentes títulos de transporte.
 - Informar con 15 días de antelación de las modificaciones o suspensiones del servicio de carácter substancial, salvo las que sobrevengan de forma no previsible.
 - Mantener los vehículos y las instalaciones fijas en buen estado de seguridad e higiene.
 - Realizar en los vehículos limpiezas periódicas, desinfectarlos y desinsectarlos.
 - Tener los vehículos homologados y al corriente de las inspecciones técnicas.
 - El personal de conducción deberá cumplir con las normas reguladoras de circulación.
 - Todos los empleados/as tratarán a los viajeros/as con corrección y respeto.
 - Los autobuses cumplirán la normativa y los requisitos del contrato vigente
 - Tener actualizados los seguros obligatorios correspondientes.
 - Atender las reclamaciones o sugerencias de viajeros a través de los diferentes canales.
-