

# Erabiltzailearen eskuliburua

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



La Burundesá, SAU  
A/31003627

I. Eskuliburuaren helburua eta eremua .....	3
1. Aplikazio eremua.....	3
II. Garraioaren baldintza orokorrak.....	3
2. Erabiltzaileen garraioa.....	3
3. Irisgarritasuna bermatzea .....	3
4. Eskaerapeko garraioa .....	5
5. Ekipajea .....	5
6. Bizikletak. ....	6
7. Etxeko animaliak sartzea .....	6
8. Garraio txartelak .....	7
9. Familia ugarientzako deskontuak.....	7
10. Txartelak baliogabetzea .....	7
11. Diru itzulketak eta puntualtasuna .....	8
12. Adingabeak.....	8
13. Salmenta kanalak .....	8
14. Informazio sistemak .....	9
15. Bezeroentzako arreta .....	9
16. Galdutako objektuak .....	9
17. Erreklamazioak .....	10
III. Erabiltzaileen eskubideak.....	10
IV. Erabiltzaileen betebeharrak.....	10
V. Enpresa garraiolariaren betebeharrak.....	10
18. Ibilgailuen ezaugarriak .....	12
19. Ibilgailuen segurtasun eta mantentze baldintzak .....	12
20. Ibilgailuen edukiera .....	12
21. Enpresaren eta bere langileen betebeharrak .....	10

## Eskuliburuaren helburua eta eremua

### Aplikazio eremua

Dokumentu honen helburua testu bateratu bat izatea da, NAV 004 linearen erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak jasoko dituen, baita erabiltzaileen, enpresa operadorearen, La Burundesaren eta Nafarroako Gobernuaren erantzukizun eremuak ere. Garraio zerbitzuaren prestazioa aplikatzekoa den indarreko lege araudiari egokituko zaio beti.

Honako línea hauei aplikatzen zaie:

- NAV 004 L 370 Iruña – Gasteiz (Geralekuak)
- NAV004 L 371 Iruña – Gasteiz (erdi zuzena)
- NAV 004 L 372 Iruña – Ziordia. Ikusi ordutegiak eta geltokiak.

Eskaerapeko garraio lineak:

- 4. linea: Arakil - Irurtzun
- 5. linea: Ergoiena - Altsasu
- Zerbitzuaren izaera publikoa

Garraio zerbitzua publikoa da eta, beraz, nahi duten guztiek izango dute bertan sartzeko aukera, dokumentu honetan eta arlo horretan indarrean dagoen legerian ezarritako baldintza eta betebeharren arabera.

## Garraioaren baldintza orokorrak

### Erabiltzaileen garraioa

Erabiltzaileek NAV 004 zerbitzua ematen duten ibilgailuetan bidaiatuko dute, dokumentu honetan jasotako baldintza orokorren arabera, eta zehazki:

- Garraioan, erabiltzaileek ibilgailuetako eserlekuak beteko dituzte.
- Erabiltzaileek bidaia osoan eraman beharko dute baliozko garraio titulua.
- Pertsona guztiek hartuko dute beren lekua. Debekatuta dago bidaia zutik egitea edo eserlekua ez den beste leku batean egitea.
- Erabiltzailea 6 urtetik beherakoa bada, hura helduta joateaz eta bere segurtasunaz arduratzen den heldu batek lagundu beharko dio.
- Erabiltzaileek libre utzi beharko dituzte sartzeko guneak eta irteerako ateak, baita larrialdietako irteerak ere.
- Fardelak, maletak eta gainerako ekipajeak dituzten tokiak ez betetzea gomendatzen da eta erabiltzaileak jesartzeari lehentasuna ematea.

## Irisgarritasuna bermatzea

**Mugikortasun Murriztuko Pertsonatzat (MMP) hartzen dira** mugitzeko arazoak dituzten bidaiariak, zailtasun sensorialak dituztenak (ikusmena, entzumena, hizketa), zailtasun

intelektualak edo garraio arrunteko zerbitzu bat erabiltzeko zailtasun handiak dituztenak. Faktore antropometrikoengatik (gizenak, oso handiak edo baxuak) edo beste gaixotasun batzuegatik mugitzeko arazoak dituztenak. Haurdun dauden emakumeak. Gorputz adar ibilgetuak, igeltsuztatuak edo makuluak dituzten pertsonak. Autobusek 8 leku dituzte horrelako bidaiarientzat.

Gurpilaulkia erabiltzen duten pertsonak dira GAMMP bidaiariak. Autobus guztiek dute bidaiari erabiltzaileentzako GAMMP instalazioa

Bidaiarientzako MMP eta GAMMP zerbitzuaren beste azalpen batzuk

- NAV 004 zerbitzuko ibilgailu guztiek irisgarritasun sistemak izango dituzte mugikortasun murriztua duten pertsonak sartzeko eta jaisteko. Horretarako, autobusek arrapalak, plataformak eta belaunikatze sistemak dituzte.
- NAV 004 zerbitzuari atxikitako ibilgailu guztiek dute GAMMP pertsonak sartzeko instalazioa edo arrapala.
- Eskaperako zerbitzua ematen duten autobusek GAMMP plaza bana dute.
- Erreserbatutako eserlekuak: ibilgailu guztiek zortzi eserleku dituzte MMPentzako bidaiarientzako erreserbatuta, baita GAMMP bidaiarientzako bi leku ere, sarrerako ateetatik hurbil, behar bezala seinaleztatuta eta tinbreetara iristeko moduan. Gurpil aulkian doan bidaiaria (GAMMP) arrapatatik edo plataformatik sartuko da autobusera.
- MMPentzako tokiak baldintza hori betetzen duten pertsonak bakarrik bete ahal izango dituzte. Libre egonez gero, MMPek eskatuta, behar izanez gero, laga egingo dira. Gidariak eta ikuskatzaileak jesarlekua uzteko agindu beharko dute, hala eskatzen zaienean.
- Gidariak, bezeroaren arretarako langileak eta linea honen operatibarekin zuzenean harremana duten mugikortasun urriko pertsonak, MMPei eta gurpil aulkian daudenei arreta emateko prestakuntza zehatza dute.
- Gidariak eta bezeroari arreta ematen diotenen zainduko dute bidaia erosotasun eta segurtasun baldintza onenetan egin ahal izatea, batez ere mugikortasun murriztua, komunikatzeko zailtasunak edo aldi baterako edo betiko beste edozein muga psikiko edo sensorial duten pertsonak.
- GAMMP lekua dagokion ordutegian okupatuta badago, hurrengo ordutegian eskainiko da plaza:
- MMP eta GAMMP bidaiariak gainerako bezeroen zerbitzu/ordutegi berberak izango dituzte. Enpresak gomendatzen du, beharrezkoa ez bada ere, erosketa alde aurretik egitea, toki horiek eskuragarri daudela ziurtatzeko. Alde aurreko erreserba bezeroaren arretarako telefonoen bidez egin daiteke (948303505 948221766 eta 945264626). Eragiketei buruzko informazioa emango duten telefonoak.
- Desgaitasuna duten bidaiariak gainerako bezeroek tarifa berberak izango dituzte eta deskontu bonu berberak izango dituzte.
- MMP eta GAMMP bidaiariak txartela gainerako erabiltzaileen toki berberetan erosteko aukera dute: txarteldegian, autobusean, autosalmentako makinetan, Burundesaren APPan eta webgune ofizialean, [www.burundes.com](http://www.burundes.com). Erosketa alde aurretik egin ahal izango dute, bidaiatzeko nahi den ordutegian/ibilbidean eta egunean tokia bermatzeko.

- NAV 004 lineari atxikitako ibilgailu guztiek bakoitza kolore batekin desberdindutako zortzi toki dituzte, MMPentzat (mugikortasun mugatuko pertsonak), GAMMP toki bat, eta beste bat aukeran, eskaera egonez gero.
- Atxikitako ibilgailu guztiek ahozko informazio sistemak, ukipen komunikazioko sistemak, adierazle argitsu eta akustiko ez zaratatsuak eta komunikazioa ahalbidetzen duten beste gailu batzuk izango dituzte.
- Oro har, gidariek honako arau hauek bete beharko dituzte:
  - Autobusen belaunikatze sistema geltoki guztietan aktibatuko da, erabiltzaileek eskatu beharrik gabe.
  - Geralekuetan, gurpil aulkian dagoen pertsona orok sarbide plataforma erabiltzeko aukera izango du, gidariei aldez aurretik eskatuz gero. Gidariek autobusera igotzen eta jaisten lagunduko dute.

## Eskaerapeko garraioa

Eskaerapeko garraioa egongo da, aldez aurretik eskatuta, zerbitzuan aurreikusitako egunetan bidaiatzeko (ikusirik ordutegiak) honako garraio linea hauetan:

- 4. linea: Arakil – Irurtzun (tren zerbitzuarekin edo eskariaren arabera garraioarekin egiten da ibilgailu aldaketa). Zerbitzua herri hauetan ematen da: Satrustegi, Ekai, Egiarreta, Etxebarri, Urritzola, Errotz, Izurdiaga, Aizkorbe. Ordutegiak ikusi.
- 5. linea: Ergoiena – Altsasu (tren zerbitzuarekin edo eskariarekin zerbitzuarekin ibilgailu aldaketa egiten den herria). Zerbitzua herri hauetan ematen da: Lizarraga, Dorrao, Unanu eta Lizarrabengoa. Ordutegiak ikusi.

Zerbitzua zelan eskura daiteke:

- ***Aldez aurretik eskatuta edo erosita***, bidaiaren aurreko eguneko 20:00ak arte. Ikusi ordutegietan zerbitzuko egunak eta orduak
- **ESKARIAPEKO GARRAIORAKO TXARTELAK ERRESERBATZEKO** eskabideen telefonoa. **ERRESERBEN ZENTRALA: 948 22 17 66 eta 948 30 35 05 945 26 46 26**
- Erosketa bakar batean txartela erosteko aukera, eskariarekin garraioan eta lotutako zerbitzuan, kanal hauen bidez: [www.laburundes.com](http://www.laburundes.com), leihatilak eta geltokietako makinak.

## Ekipajea

- Bidaiariak 30 kg-ra arteko ekipajea doan garraiatzeko eskubidea du. Gehiegizko zenbatekoa tarifaren arabera ordaindu beharko da. Ekipajea fakturatzen bada, enpresak dagokion frogagiria emango du.
- **Ekipajeak** autobuseko maletategian garraiatu beharko da, eta bolumen txikiko objektuak edo **eskuko fardelak** goian eraman ahal izango dira, betiere beste bidaiari batzuei eragozpenik edo arriskurik eragiten ez badiete, eta eserlekuen goiko aldeko erretilueta behar bezala jarrita badaude, inoiz ez korridoretan edo hanken artean.
- Autobuseko maletategian behar bezala tolestuta garraiatuko dira gurpil aulkiak, takatakak, aulkiak, haurtxoen orgatxoak eta erabiltzaileek erabiltzen dituzten antzeko gailuak. Unitate bat erabiltzaile bakoitzeko.
- Garraiatutako bagajea galdu edo hondatuz gero, ezinbestekoa izango da iritsi eta berehala erreklamazioa egitea, txartela eta, hala badagokio, fakturazio ordezkagiria erakutsiz. Gidariaren erantzukizuna indarrean dagoen legerian adierazitakora mugatuko da. Gidaiariak ez du erantzukizunik izango eskuko fardelak edo haren zaintzapean ez dauden beste objektu batzuek eragindako kalte, galera edo matxurengatik.
- Eskuko fardelen zaintza bidaiariaren ardura izango da eta, ondorioz, bere kontura izango dira horiek jasan ditzaketen kalteak.
- Surfeko oholak, eskiak, musika tresnak, patinete elektrikoak eta beste objektu batzuk garraiatuko dira, baldin eta bi metroko altuera gainditzen ez badute, dagokion zorroan babestuta badaude eta maletategian nahikoa leku badago.

#### Beste objektu batzuk:

- Autobusean ezin izango da objekturik sartu erabiltzaileen segurtasun eta ebakuazio baldintzei eragiten diotenean. Gidariak edo ikuskatzaileek zainduko dute betetzen dela.
- Berariaz debekatuta dago gai leherkorak, sukoiak, korrosiboak, erradioaktiboak, pozoitsuak, toxikoak edo kutsatzaileak sartzea.

#### Bizikletak.

Baimenduta dago erabiltzaile bakoitzeko bizikleta bat doan garraiatzea. Hori baimentzea autobusaren maletategian dagoen lekuaren arabera izango da. Lekurik ez badago, erabiltzaileen ekipajea garraiatzeak izango du lehentasuna. Bizikletak tolestuta, zorroan eta aurreko gurpila desmuntatuta eraman beharko dira. Lekurik ez badago, erabiltzaileen ekipajeak izango du lehentasuna.

#### Etxeko animaliak sartzea

Legeak debekatu egiten du bidaiariarekin batera edozein animalia garraiatzea, txakur itsu gidariak izan ezik. Gainerako bidaiariak eraman nahi dituzten konpainiako animaliak (txakurrak edo katuak) autobuseko maletategian doaz, hori delako bidaiarien ekipajea garraiatzeko lekua. Kasu horretan, gainerako ekipajearekin bidaiatuko duen animalia bidaiariak berak egokitutako kaiola batean jarri beharko da, eta enpresak ez du inolako erantzukizunik izango ibilbidean zehar animaliarik eragindako kalteen kasuan.

Ezingo da bidaiatu animalia exotikoekin (narrastiak, armiarmak, intsektuak, etab.)

Animalia daraman erabiltzailearen erantzukizuna izango da zaintzea ez diela kalterik edo eragozpenik eragiten pertsoneri, instalazioei edo ibilgailuari, eta bera izango da animaliaren portaeraren ondorioz sor daitekeen edozein kalte edo galeraren erantzulea.

## Garraio txartelak

- Bidaiari orok baliozko garraio txartel bat izan beharko du (eguna/ordua eta linea), bidaiaren hasieratik amaierara arte. Bidaiariak erositako garraio titulua egiaztatu beharko dute, eta behar bezala baliozkotu. Garraio txartelak behar bezala ez erabiltzeak edo iruzurrez erabiltzeak baimena ematen die enpresako langileei titulu horiek kentzeko.
- Autobuseko txartela eskudirutan ordaindu nahi izanez gero, bidaiariak, ahal den neurrian, doi-doi edo 50,00€-tik beherako zenbatekoekin ordaindu beharko dute zenbatekoa.

## 9. Familia ugariaren deskontuak

Familia ugaria direla egiaztatzen duten bidaiariak txartela erosterakoan deskontua egiteko eskubidea dute: %20 kategoria orokorreko familien kasuan eta %50 kategoria berezikoekin kasuan. Deskontu horiek dauden beste deskontu eta sustapen batzuekin metatu daitezke.

Dokumentazioa: Gogorarazten dizugu familia ugariko deskontudun txartel bat erosten baduzu, erosketaren unean txartela egiaztatzeko dokumentazioa aurkeztu beharko duzula eta bidaiaren eraman. Baldintza hori egiaztatzen duen dokumentazioa honako hau da: familia ugariaren txartela edo titulu eguneratua, NANarekin edo txartel horren onuradun bakoitzaren pasaportearekin batera. Gidariak, ontziratzeko unean, agiri horiek eskatu ahal izango dizkio bidaiariari. Egiaztatzen ez bada, txartel hori ez da baliozkotuko, eta beste bat ordaindu beharko da deskonturik gabe.

Adingabeak badira eta NAN edo pasaporterik ez badute, jatorrizko familia liburua edo kopia konpultsatua aurkeztuko da.

## 10. Txartelak baliogabetzea

Ezeztatuz gero, bidaiariari txartelaren zenbatekoa itzuliko zaio, eta %10 kenduko zaio zerbitzutik irten baino 48 ordu lehenago gutxienez eskatuz gero, eta %20 autobusetik irten aurreko 48 eta 2 ordu bitartean eskatuz gero.

Ez da deuseztatuko eta, beraz, ez da zenbatekoa itzuliko autobusa irten aurreko 2 orduen barruan.

Bidaiaria irteerako tokian eta unean aurkeztzen ez bada, bidaia galdu egingo da eta ez du txartela aldatzeko edo haren zenbatekoa itzultzeko eskubiderik izango.

## 11. Diru itzulketak eta puntualtasuna

Erabiltzaileek txartelaren diruaren zati bat edo kopuru osoa jasotzeko eskubidea izango dute, honako kasu hauetan:

- Bidaia bertan behera geratuz gero, txartelaren prezio osoa itzultzeko eskubidea izango dute.
- Helmugan atzerapenik gertatuz gero, kontratistari egotz dakioken arrazoiren batengatik edo ibilgailuaren matxuragatik, honako itzulketa hauek egin beharko dira: Iruñea – Altsasu – Gasteiz. Altsasu gunea (NAV-004). Erabiltzailea azken helmugara iristeko aurreikusitako orduarekiko 45 minutu baino gehiagoko atzerapena izanez gero, erabiltzaileak txartelaren prezioaren %50 itzultzeko eskubidea izango du. Erabiltzailea azken helmugara iristeko aurreikusitako orduarekiko 60 minututik gorakoa bada atzerapena, txartelaren prezioaren %100 itzultzeko eskubidea izango du erabiltzaileak.
- Lotutako zerbitzuetan. Lotura bat osatzen duten zerbitzuetako lehenengoan atzerapena gertatzen bada eta, ondorioz, lotutako bigarren zerbitzua galtzen bada, kontratistak ziurtatu beharko du erabiltzaile guztiak ahalik eta lasterren iritsiko direla azken helmugara, atzerapenagatik dagozkion itzulketak alde batera utzi gabe. Itzulketa estekatutako zerbitzuetako txartel guztien arabera kalkulatu da, atzerapena gertatu den zerbitzua edozein dela ere. Bidaiariak erabili duen ordainketa bide berarekin

## 12. Adingabeak.

- Bidaiari guztiak horrela zenbatuko dira eta autobusean bidaiatzeko txartela erosi beharko dute.
- 6 urtetik beherakoek helduek lagunduta bidaiatu beharko dute beti. Ez dira inola ere onartuko 6 urtetik beherakoak heldu baten konpainiarik gabe. 7 urtetik 12 urtera arte, laguntzailerik gabeko adingabeak garraiatzea onartuko da, gurasoen edo legezko tutoreen BAIMENAREKIN. Ondoko loturan eskura daitekeen baimen orria bete beharko dute, eta ale bat entregatu beharko dute konpainian txartela erosteko. <https://laburundes.com/wp-content/uploads/2016/06/doc11459520170301100237.pdf>. Adingabea ontziratzeke unean, gurasoek edo legezko tutoreek sinatutako eta enpresak zigilatutako baimen agiria erakutsi beharko die gidariei.
- 13 urtetik aurrera, adingabeek bidaia egin ahal izango dute laguntzailerik gabe eta baimena aurkeztu behar izan gabe.

## 13. Salmenta kanalak

Honako salmenta bide hauek jartzen dira erabiltzaileen eskura.



- Autobusean.
- Txartelak saltzeko makinak Iruñako eta Gasteizko geltokietan
- Leihatila edo salmenta puntu presentziala Iruñako eta Gasteizko autobus geltokian
- Internet bidezko salmenta [www.laburundes.com](http://www.laburundes.com) webgunean
- App: laburundes

Salmenta kanaletan eskudirutan eta banku txartelarekin ordaintzeko aukera dago.

## 14. Informazio sistemak

- Burundesak ordutegien, ibilbideen eta geralekuen berri emango du bere webgunearen, NBUS atal bereziaren, APParen, leihatiletan, telefono bidezko arretako langileen eta geralekuen zutoinen bidez.
- Zerbitzuari buruzko galderetarako eta informazioa eskuratzeko, helbide elektronikoa hau dago: [taquilla@laburundes.com](mailto:taquilla@laburundes.com)
- Informazio hori Nafarroako Gobernuak onartutako formatuan agertuko da.
- Leihatilan, informazio telefonoetan, webgunean, sare sozial propio/ofizialetan, linean egindako aldaketa guztiak, geldialdiak edo ordutegiak argitaratuko dira, denborak ahalbidetzen duenean.
- Informazio guztia elebitan editatuko da (euskaraz eta gaztelaniaz) eta baldintza inklusiboak errespetatuko dira.

## 15. Bezeroentzako arreta

- Zuzenean jasotako iradokizun, galdera eta kexa guztiei LA BURUNDESA, S.A.U. erakundeko langileek erantzun diete.
- Bezeroen arretarako telefonoak: 948 30 35 05, 948 22 17 66
- Beste komunikazio bide batzuk: sare sozialak@laburundes) [www.laburundes.com](http://www.laburundes.com) (erreklamazioen, galderen eta iradokizunen atari digitala) eta posta elektronikoko kontua: [info@laburundes.com](mailto:info@laburundes.com)/[taquilla@laburundes.com](mailto:taquilla@laburundes.com)

Autobus eta salmenta puntu guztiek erreklamazio liburu ofiziala dute paperean eta, Burundesaren [www.laburundes.com](http://www.laburundes.com) webgunearen eta APParen bidez, erreklamazioen atari digitalera sartzerik dago.

## 16. Galdutako objektuak

Ibilgailuetan dauden objektu galduak Iruñako Geltokiko Burundesako leihatilan entregatuko dira. Objektuen bat galdu duten pertsonak bulego honetara joko dute erreklamatzeko eta berreskuratzen.

Enpresa garraiolariak jarraitu beharreko prozedura hau izango da:

- Produktu galkorrak enpresaren bulegoetan gordeko dira gehienez 24 orduz

- Baliozko objektuak: dirua, sakelako telefonoa, ordenagailua. Erabiltzaileak mezu elektroniko bat bidaliko du objektuaren ezaugarriak zehatz mehatz adieraziz eta NAN aurkeztuz jasoko da.
- Beste objektu batzuk: aterkiak, betaurrekoak, liburuak. Hilabeteko epea igaro eta jabeak erreklamaziorik egin ez badu, gertuen dagoen birziklatze gunera bidaliko dira.

## 17. Erreklamazioak

- Ibilgailu bakoitzak erreklamazio orrien liburu ofizial bat izango du, administrazioak behar bezala izapidetua, erabiltzaileen eskura. Bertan, NAV 004 zerbitzuari buruzko erreklamazioak egin ahal izango dira. Erreklamazio orriak bidaia amaitzean beteko dira, terminalean, eta erreklamatzailerak sinatu beharko ditu. Harremanetarako datuak ere jaso beharko dira, jakinarazpenetarako.
- NAV 004ren erabiltzaileek erreklamazio liburu ofiziala ere izango dute, administrazioak behar bezala izapidetua, Iruñako eta Gasteizko geltokietako leihatiletan.
- Erreklamazioen formulario elektronikoa, edo erreklamazioen ataria, webgunean: [www.laborundes.com](http://www.laborundes.com) edo APP bidez.

Erabiltzaile batek erreklamazio bat aurkezten badu, kontratistak 30 eguneko epean erantzun beharko dio eta hartutako neurrien berri eman beharko dio.

## III. Erabiltzaileen eskubideak

- Garraiatua izatea, garraio txartelen artean aukeratuz.
- Eserleku bat okupatuz bidaiatzea, debekatuta dago zutik edo bidaiariei esleitutako tokitik kanpo bidaiatzea.
- Konpainiako langileen aldetik tratu zuzena jasotzea, zerbitzuari buruzko informazioa eman beharko dutelako.
- Informazioa Nafarroako Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan jasotzea.
- Erreklamazio orriak eskatzea eta lortzea, bai leihatiletan, bai autobusetan. Erreklamazioen Atari Digitalerako sarbidea izatea.
- Ibilgailuen egoera egokia izatea, erosotasunari, higienerari eta segurtasunari dagokienez.
- Goiko apaletan behar bezala jarritako esku fardelak eramatea. Lekurik ez badago, autobusaren sotoan jarri beharko dira.
- Mugikortasun urriko pertsonentzat zehaztutako eserlekuak gordeko dira. Gurpil aulkia erabiltzen duten pertsonak beren lekua izango dute.
- Behar duten bezeroekitsu txakurrarekin joan ahal izatea.
- Tarifak, geltokiak eta ordu-tegiak ezagutu nahi badituzu, [www.laborundes.com/www.nbusconecta.com](http://www.laborundes.com/www.nbusconecta.com) webguneetan begira ditzakezu, leihatiletan, geralekuetan.
- Bidaia bertan behera utziz gero, bidaiaren zenbatekoa itzultzea lortu.
- Autobusetan aurkitutako galdutako objektuak berreskuratu, horien jabetza egiaztatu ondoren. Objektu horiek Iruñako leihatilan entregatuko ditu gidariak, ikusi 16. puntua.
- Familia ugari orokorraren (%20) edo bereziaren (%50) deskontua eskatzea konpainiak merkaturatzen dituen garraio txartel guztietan.

## IV. Erabiltzaileen betebeharrak

Erabiltzaileek baldintza orokorrak bete beharko dituzte.

- Ezin izango da ibilgailura sartu gidariek autobusa beteta dagoela ohartarazten duenean.
- Ezin izango da bidaiatu horretarako gaituta ez dauden lekuetan, eskaileretan edo zutik.
- Bidaiariak garraio txartela eduki beharko du eta enpresa operadoreko langileei edo konpainiako ikuskatzaileei kasu egin beharko die, erakusteko eskatzen badiote.
- Enpresa operadoreko langileen jarraibideak bete beharko ditu, garraio zerbitzuari eta bertan gertatzen diren gorabehereri dagokienez.
- Gainerako erabiltzaileei eta enpresa operadoreetako langileei eragozpenak edo arriskuak eragin diezazkiekeen edozein jokabide alde batera utzi beharko du. Gainerako bidaiariei edo enpresako langileei kutsatzeko edo deseroso egoteko arriskurik ez izateko higie eta osasun baldintzetan egotea.
- Ibilgailuak aurrera egin bitartean gidariei arreta galaraztea, zerbitzuarekin zerikusia duten beharizanengatik izan ezik.
- Ibilgailuan sartu edo ibilgailutik atera nahi izatea, horretarako gaituta ez dauden lekuetatik.
- Ibilgailuaren mekanismoak ez erabiltzea, bereziki, ateak ireki eta ixteko mekanismoak eta segurtasun mailuak.
- Propagandarik, paskinik, liburuxkarik edo publizitaterik ez banatzea.
- Autobusean eskean ibiltzea.
- Gorputz enborra agerian edo biluzik daramala oinutsik sartzeta edo bidaiatzea, baita aurpegia ezkutuan eramatea ere, gidariek identifikatu ezin izan dezaten.
- Gainerako erabiltzaileak gogaitzen dituzten irratiak, irrati edo musika aparatuek zein gailu mugikorrek erabiltzea.
- Autobusen barruan edozein elikagai edo edari jatea eta edatea, baldin eta horrek segurtasun eta garbitasun baldintzak alda baditzake.
- Autobusen barruan erretzea, drogak, estupefazianteak eta edari alkoholduak kontsumitzea, eta mozkortuta edo estupefazianteen eraginpean ez sartzeta, zerbitzuaren funtzionamendu normala alda dezakeelako.
- Adierazitako xedapenak hausten dituen edonori ez zaio autobusean sartzeta utziko edo, hala badagokio, irteteko aginduko zaio. Gidariek autobusera sartzeko debekua jakinaraziko diete adierazitako baldintzetako batzuk betetzen ez dituzten pertsona guztiei. Erabiltzaileak bere horretan jarraitzen badu, konpainiako ikuskatzaileengana edo agintaritza agenteengana joko da.
- Ibilgailuak hondatzea edo zikintzea ekar dezakeen ekintzarik ez egitea edo, oro har, enpresa operadorearen eta gainerako erabiltzaileen ondasunak kaltetzea eragin dezakeen ekintzarik ez egitea.
- Ibilgailutik bide publikora objekturik ez jaurtitzea, eta ibilgailuan bertan objekturik ez botatzea.
- Gainerako erabiltzaileak asaldatu eta ordena publikoa alda dezakeen ekintzarik ez egitea.
- Dokumentu honetako 5. puntuan aipatutako salgaiak eramatea.
- Erabiltzaileak igarotzeko lekuetan trabarik ez jartzea, beharrik gabe.
- Bidaiariak errespetatu egin beharko ditu gorpil aukietarako eta MMPentzako eserlekuetarako erreserbak, eta erreserbatutako eserlekua mugikortasun murriztua duen bidaiari bati utzi beharko dio.

## V. Enpresa garraiolariaren betebeharrak

### 18. Ibilgailuen ezaugarriak

- NAV 004 garraio zerbitzua ematen duten ibilgailuak behar bezala homologatuta egongo dira, funtzionamendu onean eta, ezaugarri teknikoetara dagokienez, aplikatu beharreko legezko araudiari egokitu zaizkio: irisgarritasuna, zirkulazioa, segurtasuna, ingurumena.
- Ibilgailuek irisgarritasun sistemak izango dituzte, eta irisgarritasun sistema horiek eskuragarri egon beharko dute beti, eta horretarako ezarritako mekanismoen bidez eragin ahal izango dira. Horien definizioa eta ezaugarriak eskuliburu honetako dagokion atalean jasotzen dira.
- Zerbitzuari atxikitzen zaizkion autobusak kanpotik identifikatu beharko dira Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren titulartasuneko autobus bidezko erabilera orokorreko garraio publiko erregularreko zerbitzuen irudiarekin, NBUS deiturikoarekin, emakida kontratuaren zehaztapenen arabera. Justifikatutako egoeretan bakarrik izango du ibilgailuak Burundesa konpainiaren irudia, betiere linearen adierazleak NAV 004 lineara egokituz.

### 19 Ibilgailuen segurtasuneta mantentze baldintzak.

- NBUSenNAV 004 zerbitzua ematen duten ibilgailuek egoera onean egon beharko dute, segurtasun, osasungarritasun eta higie baldintzetan erabili ahal izateko.
- Ibilgailuek ekipo eta osagai guztien mantentze prebentibo eta zuzentzailerako plan bat izan beharko dute, baita garbiketa plan bat ere, honako hauek barne hartuta: egunero garbitzea, autobusen barrualdea aldizka garbitzea, intsektuak kentzea eta desinfektatzea.
- Garbiketari dagokionez, enpresek aurreikusita izan beharko dute autobus barrua berehala garbituko dela, gerta daitezkeen aldaketen aurrean.
- Ibilgailuek indarrean dagoen araudiak ezartzen dituen larrialdi irteerak izan beharko dituzte, behar bezala seinaleztatuta. Gainera, mailu apurtzaileak, lehen laguntzetako botikina eta suitzalgailu homologatuak izango dituzte, kokalekuak argi eta garbi identifikatuz. Era berean, ibilgailuaren barruan ageriko lekuan agertuko dira ebakuzio plana eta larrialdietan jarduteko arauak.
- Ibilgailu guztiek zorabiatzeko zakarrontziak eta poltsak izan beharko dituzte erabiltzaileen eskura.
- Ibilgailuek egunean izan beharko dituzte legez ezarritako aldizkako azterketak (IAT), eta nahitaezko dokumentazioa izango dute, ibilgailu bakoitzaren dokumentazio osoari erantsi beharko zaiona.

### 20. Ibilgailuen edukiera

- Ibilgailuetan joan daitezkeen bidaiari kopuruaren konfigurazioak agertuko dira, gehenez ere zenbat pertsona eraman ditzakeen, eserita eta zutik, baita aulki gurgildunen kopurua ere.

- Gidariak ez dute ibilgailura sartzen utziko baimendutako gehieneko kopurura iritsitakoan. Enpresa operadoreari horren berri eman beharko zaio.
- Aseguruak: Enpresa operadoreek indarrean dagoen legediaren eta kontratuko betebeharren arabera nahitaezkoak diren aseguruak kontratatu beharko dituzte.
- Euskara eta gaztelania erabiliko dira autobusa seinaleztatzeko eta autobusean azaldutako informaziorako, bai barruan, bai kanpoan.
- Ibilgailuen kanpoaldean, **argi panelean**, zerbitzua ematen duten linearen kodea eta izena agertuko dira aurrealdean. Era berean, ibilgailuen egiturak ahalbidetzen badu, informazio hori ibilgailuen alboko eta atzeko aldean agertuko da.
- Ibilgailuek legez ezarritako seinaleak izango dituzte, eta horien artean irisgarritasun unibertsalari buruzkoak, bai autobusaren kanpoaldean, bai barruan, gurpil aulkientzako guneak, MMPentzako eserlekuak, ikusmen urritasuna duten pertsonentzako seinaleak.
- Era berean, autobuseko seinaleak eta informazioak beti errespetatu beharko dute berdintasun araudia.

## 21. Enpresaren eta bere langileen betebeharrak.

- Linea bakoitzean programatutako bidaiak eta geldialdiak betetzea.
- Erabiltzaileei garraio zerbitzuaren ezaugarrien eta gorabeheren berri ematea.
- Indarrean dauden tarifak eta horiek eskatzen dituen bidaiariari eskainitako garraio txartel guztiak ematea eta horiei buruzko informazioa ematea.
- Bidaiariei tarifen eta garraio txartelen aldaketaren berri ematea.
- Funtsezko zerbitzuaren aldaketen edo eteteen berri ematea 15 egun lehenago, aurreikusi ezin diren kasuetan izan ezik.
- Ibilgailuak eta instalazioak segurtasun eta higiene egoera onean edukitzea.
- Ibilgailuetan aldizkako garbiketak egitea, desinfektatzea eta intsektuak kentzea.
- Ibilgailuak homologatuta eta azterketa teknikoak egunean izatea.
- Gidariak zirkulazioari buruzko arauak bete beharko dituzte.
- Langile guztiek zuzentasunez eta errespetuz tratatuko dituzte bidaiariak.
- Autobusek indarrean dagoen kontratuko araudia eta baldintzak beteko dituzte.
- Dagozkion nahitaezko aseguruak eguneratuta izatea.
- Bidaiarien erreklamazioei edo iradokizunei kanal desberdinen bidez erantzutea.