



# Normas de uso



Consulta las normas  
**guaguas.com**

GUAGUAS MUNICIPALES  
Arequipa, s/n 35008 Las Palmas de G.C.  
Información: 928 305 800 - 900 109 136

SÍGUENOS





## CUANDO SE ESPERA LA GUAGUA



**En la parada.** Solo se recogerán personas viajeras en las zonas habitadas.

**Atención a las líneas.** Si en una parada coincide más de una línea, todas las guaguas que lleguen se detendrán en la cabecera de la parada para que las personas suban y bajen del vehículo. Esta operativa es distinta en las paradas que operan como parada doble.

**Parada doble.** En el caso de que la parada en la que se encuentre sea una parada doble tiene que tener en cuenta que en esta parada la primera guagua que llega se sitúa en el punto de parada 1, en donde abre puertas y procede a la descarga y carga del pasaje.

Si durante esta operación llega otra guagua a la parada, se sitúa en el punto de parada 2 y procede a descargar y cargar viajeros/as de forma simultánea a la guagua que se encuentra en el punto de parada 1.

Las personas viajeras deben dirigirse a la guagua que les interese, con independencia de que esta se encuentre en el punto de parada 1 o 2. Esta operativa de parada doble permite reducir el tiempo de carga y descarga en la parada y agilizar la operativa de viaje.

**Si la guagua no para.** Si alguna vez una guagua pasa por una parada sin recoger viajeros/as puede ser por múltiples motivos: completo, ajustes de frecuencia u otra incidencia de funcionamiento.

**Apertura de puertas una vez iniciada la marcha.** Desde que la guagua procede a iniciar el movimiento de salida de la parada, salvo excepción que posibilite abortar la maniobra con plenas garantías de seguridad, no se abrirán las puertas hasta la siguiente parada.



## AL SUBIR A LA GUAGUA

**Puerta delantera.** El acceso a la guagua se efectúa por la puerta delantera, aunque si fuera necesario por motivos de accesibilidad se puede realizar por las otras puertas (cochecitos de bebés, personas con movilidad reducida, etc.), siempre advirtiendo previamente al conductor/a.

**Orden.** Se debe respetar el orden de llegada en la parada.



**Mascotas.** Se puede viajar con pequeños animales de compañía, que no superen los ocho kilos de peso, siempre y cuando vayan en un transportín adecuado y no supongan un peligro o una molestia –por su olor o ruido– para el resto de los viajeros/as y al personal de conducción. El cuidado de la mascota queda bajo la responsabilidad del dueño. El transportín debe ser consistente, ventilado, con fondo impermeable, seguro y con medidas equivalentes a un equipaje de mano (45x35x25 cm). Solo se permite un transportín por persona y no podrá ocupar un asiento.

**Equipaje de mano.** Se permite el acceso a la guagua con maletas, carritos de compra, utensilios playeros, boogües, tablas de surf debidamente protegidas, u otros utensilios, siempre que no entorpezcan al resto de personas viajeras y puedan ser transportados con seguridad.

**Importe exacto.** Si el viaje se paga en efectivo, se debe acceder a la guagua por la derecha de la puerta delantera, procurando el importe exacto o un billete no superior a 10 euros.

**Menores.** Los menores de 4 años están exentos del pago del viaje y no pueden ocupar asiento.

**Título de viaje (ticket).** Se debe exigir el ticket de pago directo al conductor/a, imprescindible como comprobante del pago del viaje.

**Bono.** Si se tiene título de viaje de prepago, se accede a la guagua por la izquierda de la puerta delantera, mostrando, en su caso, el título de viaje al personal de conducción y validando el título en la canceladora de a bordo, donde además se le informa del saldo de viajes restantes que le quedan en su título.



**Cochecitos de bebé.** Se permite el acceso de menores en cochecitos o sillas desplegadas cuando se disponga del lugar habilitado para sillas de ruedas. Los cochecitos de bebé pueden viajar de dos maneras:

a) Dejando el carro del bebé en la plataforma central, atado con el cinturón de seguridad para sillas de ruedas, en cuyo caso la persona adulta debe siempre coger al bebé en brazos y sentarse en los asientos reservados para personas de movilidad reducida.



b) La persona adulta que acompaña a un bebé puede viajar manteniendo al niño o niña en el cochecito, permaneciendo en pie, debidamente sujeto con el cinturón del propio carro Y NO EL DE LA GUAGUA, con el freno del carro accionado y ubicando el cochecito en sentido contrario a la marcha de forma que no entorpezca el paso del resto de personas viajeras.

La persona adulta que acompañe al menor es la única responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad.

### **Bicicletas y patinetes plegables.**

Se permite el acceso a las guaguas con bicicletas plegables y vehículos de movilidad personal, VMP -como los patinetes plegables-, de tamaño equivalente a un equipaje de mano, y siempre en función de la ocupación del vehículo. Es obligatorio plegar la bicicleta o VMP antes de subir en la guagua y debe situarse -de manera preferencial- en la parte central, estando sujeta en todo momento por su titular.

**Scooters.** Se permite el acceso a personas con scooters homologados por Guaguas Municipales excepto en las guaguas Híbrida KING LONG 12 m y MAN LION'S CITY eléctrica 12 m. Para viajar debe disponer del carnet de acceso de scooters que se solicita previamente en:

<https://www.guaguas.com/tarifas-carnets/carnet-scooter>

**Andadores.** Se permite el acceso a la guagua con andador y se podrá solicitar, en caso de ser necesario, la rampa para acceder al vehículo. En todo caso, las personas que dispongan de andador deberán ocupar uno de los asientos reservados para personas de movilidad reducida. No se permite permanecer sentado encima del andador durante el viaje.

**Convivencia.** El número máximo de carros de bebés desplegados, sillas de ruedas y/o scooters, de manera simultánea, es de 3. Se debe ocupar el espacio central de la guagua y, cuando sea necesario, se deben utilizar los elementos de sujeción. Los carros de bebé, sillas de ruedas y/o scooters tienen prioridad sobre las bicicletas o patinetes plegables, que deben ceder el espacio de la plataforma central. En todo caso, tienen preferencia las sillas de rueda, coches de bebés y scooters, según el orden de subida a la guagua.



**DURANTE  
EL VIAJE  
(CONVIVENCIA)**

**De parada a parada.** Una vez iniciada la marcha, la guagua no se debe detener ni abrir sus puertas hasta la siguiente parada, las excepciones serán valoradas por el personal de conducción en cada momento.

**Flujo de personas viajeras.** Procure no entorpecer el tránsito de otras personas en el interior del vehículo y procure dejar libres las zonas de puertas y pasillos, situándose en los lugares más desocupados de la guagua. Siempre que se pueda se debe acceder a la parte trasera de la guagua.



**Asientos reservados.** Se tendrá especial consideración con aquellas personas usuarias que, por su edad o condiciones, tengan reducida su movilidad, respetando los asientos reservados para estas personas y cediendo el asiento a quienes lo precisen. El personal de conducción está facultado para hacer cumplir esta reserva de asiento.

**Conservar el título.** Cuando un título de viaje no nominativo (Bono Guagua y Bono 2) sea utilizado por varias personas, debe conservarlo en su poder aquella que descienda del vehículo en último lugar. Debe mantener siempre su título de viaje durante todo el trayecto.

**Conductas inaceptables.** El personal de Guaguas Municipales está facultado para corregir conductas inadecuadas (insultos, amenazas, comentarios despectivos, etc.) pudiendo hacer bajar de la guagua a quien no respete las normas establecidas.

**Siempre con el billete o título de viaje.** El título de transporte utilizado debe estar a disposición del personal de Guaguas Municipales durante todo el trayecto.

**Comunicación.** Cualquier incidente o accidente que se produzca durante el viaje debe ponerse en conocimiento del conductor/a, y presentar reclamación, si lo considera oportuno.

**Lugares prohibidos para viajar.** Queda prohibido sentarse en cualquier elemento o componente del vehículo que no sean los asientos.

## Prohibiciones.

No se permite comer, beber ni fumar (incluidos cigarrillos electrónicos) dentro de la guagua.

No se debe producir ruidos molestos o innecesarios como gritar, cantar, así como utilizar dispositivos cuyo volumen pueda molestar al resto de personas viajeras. Si escucha música, audios, está viendo un vídeo o jugando en su dispositivo móvil, use auriculares o cascos.

No se puede acceder en ropa de baño, sin calzado o desprovisto de ropa.

No se permite el acceso en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias estupefacientes, así como en condiciones higiénicas que puedan molestar al resto de personas viajeras.

No se puede transportar sustancias tóxicas o peligrosas (bombonas de gas, líquidos inflamables, artículos explosivos y pirotécnicos, etc.)

No se puede distribuir propaganda publicitaria.



## AL BAJAR DE LA GUAGUA

**Anticipación en la bajada.** Se debe solicitar la parada, con suficiente antelación, mediante los timbres instalados al efecto y prepararse para realizar el descenso con la mayor diligencia posible.

**Puerta central y/o trasera.** Se debe bajar siempre por las puertas central y/o trasera, salvo indicación expresa del personal de Guaguas Municipales.

**Consideración.** Se debe facilitar la salida del vehículo a las personas viajeras que por su edad o condiciones tengan reducida su movilidad.

**No interferir.** Se recomienda no ocupar el espacio junto a las puertas si no es para bajar.



# SEGURIDAD

**Al esperar la guagua.** La espera debe ser en la parada de la guagua, a una distancia prudencial de la calzada y del bordillo de la acera.

**Vehículo parado.** Se debe esperar para subir a la guagua hasta que se encuentre totalmente parada y con las puertas completamente abiertas.

**Cuando se suba a la guagua.** Las personas viajeras deben agarrarse a las barras de sujeción y/o asideras desde el primer momento. Si se camina mientras la guagua arranca o circula, se debe usar los elementos de sujeción para ir avanzando.

**Al arrancar.** Una vez que las personas usuarias han subido a la guagua, en unos pocos segundos, el vehículo se pondrá en marcha. Al subir, se debe avisar al conductor/a si se considera que, por las condiciones o por llevar algún tipo de carga, es necesario que se espere a que las personas estén bien agarradas o sentadas.

**Mientras la guagua circula.** En la medida de lo posible, se debe prestar atención a la circulación, pues las circunstancias del tráfico pueden variar de forma inesperada y la guagua puede verse obligada a realizar una maniobra imprevista, como una frenada de urgencia. Si se mantiene la precaución, se podrá reaccionar más fácilmente.

**Posibilidad de sujeción.** Se debe tener las manos libres al subir y caminar por la guagua, o al menos, una mano libre para poder sujetarse. Se recomienda no hacer uso del teléfono móvil ni portarlo en las manos para no estar distraído en el momento de subir, bajar o avanzar en el interior de la guagua.

**Precaución al subir o bajar.** Al subir o bajar, las personas viajeras deben asegurarse de que las puertas están completamente abiertas para evitar ser golpeadas o atrapadas.

## EN LAS GUAGUAS DISPONE DE UN RESUMEN DE LAS NORMAS DE USO



Respete las señales  
que se encuentran  
en el interior de la  
guagua



**ASIENTO RESERVADO**



**CAMBIO MÁXIMO  
AUTORIZADO**

**10€**

# TÍTULOS DE TRANSPORTE

Para viajar debe tener un título de transporte válido, salvo los menores que no hayan cumplido los cuatro años de edad y que no podrán ocupar asiento.

El título de transporte, correctamente validado, es el documento que justifica la utilización del servicio ante cualquier incidencia que pudiera plantearse durante el viaje y el único justificante válido a efectos del Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV). En caso de pago directo, el justificante del viaje es el ticket que le expiden en el momento del pago.

Son títulos de transporte válidos los publicados en la página web de Guaguas Municipales.

La falta de título validado correctamente obliga a la persona usuaria en tal situación a hacer efectiva una tarifa especial denominada Recargo Extraordinario por importe de veinte veces el precio del pago directo. Si hubiera incurrido en fraude, se podrá ejercitar además las responsabilidades adicionales que correspondan.

El personal de conducción o persona autorizada por Guaguas Municipales podrá retirar el título de transporte a las personas viajeras por los motivos siguientes:

- › Cuando un título personalizado sea utilizado por una persona distinta al titular.
- › En caso de manipulación fraudulenta.
- › Cuando la empresa tenga conocimiento que el titular ya no cumple con los requisitos exigidos para su obtención.
- › Cuando el comportamiento de su titular dañara los derechos de las demás personas usuarias o de Guaguas Municipales.

El título de transporte podrá ser retirado temporal o indefinidamente en función de la gravedad de la infracción.

El uso fraudulento de cualquier título puede dar lugar, adicionalmente, al Recargo Extraordinario, a sanción administrativa, y/o a denuncia ante el Juzgado, y ser motivo para no poder acceder a ninguna otra tarifa bonificada de Guaguas Municipales.

Puede consultar los requisitos, las condiciones de uso de cada uno de los títulos e información sobre servicios en la web corporativa, oficinas comerciales, estaciones de guaguas y en el teléfono de Atención al Cliente 928 305 800 o 900 109 136.

