

Kodea: TERM-095-009

## **Mugikortasun urriko bidaiariei edo ezgaitasuna duten bidaiariei arreta**

Bilboko Geltoki Intermodalak irisgarritasunari dagokion araudi guztia betetzen du, eta, horrez gain, "geltoki izendatua" da, 181/2011 (EB) Europako Erregelamenduak ezartzen duenaren arabera. Horrek esan nahi du laguntza espezializatua eta doakoa ematen zaiela mugikortasun urriko pertsoneri edo ezgaitasunen bat dutenei.

Laguntza hori eskatzen dutenek informazio-puntura joan beharko dute. Han emango zaie arreta eta zerbitzu hori. Geltokiko langileei zerbitzuaren premia egiaztatu behar zaie, honako hauen bidez:

- Ezgaitasunen bat dutenen kasuan, egoera hori ziurtatzen duen organismo ofizialaren dokumentua.
- Mugikortasun urriko pertsonen kasuan, egokitutako arreta beharrezkoa dela ziurtatzen duen mediku-ziurtagiri ofiziala.

Izendatutako geltokiek doako laguntza eskainiko diete mugikortasun urriko pertsoneri, baldin eta beren mugikortasuna urria bada garraioa erabiltzean: ezgaitasun fisiko batengatik (sentsoriala edo lokomozio-desgaitasuna, iraunkorra edo aldi baterakoa), desgaitasun edo adimen-urritasun batengatik, beste edozein desgaitasunengatik, edo adinagatik eta haien egoeragatik arreta egokia eta bidaiariei eskaintzen zaizkien zerbitzuak beren beharrian partikularretara egokitzeko premiagatik.

### **Laguntza eskatzea**

Zerbitzu hori erabili behar duten pertsonak autobusaren enpresa operadorei eta Bilboko geltoki intermodaleko langileei jakinaraziko diete laguntza behar dutela. Abisu hori zerbitzua erabili baino 36 ordu lehenago egin beharko da, gutxienez. Jakinarazpena behar bezala egin ezean, langile guztiek egingo dute ahalegina, laguntza eskaintzea bermatzeko.

0 eta 250 kilometro arteko bidaien kasuan, laguntza autobus-geltokian bertan eska daiteke, horretarako dauden bitartekoak erabilia.

- Geltokiko informazioko telefono-zenbakira deituta: [944 56 97 94](tel:944569794).
- Helbide elektronikora idatzita: [info@bilbaointermodal.eus](mailto:info@bilbaointermodal.eus)
- Edozein informazio-puntu aurrez aurre bisitatuta.

250 kilometro baino gehiagoko bidaien kasuan, gomendagarria da laguntza eskatzea txartela erosten den unean bertan, eta hori garraio-enpresak eskuragarri dituen edozein salmenta-bideren bidez egin daiteke.

Alsa	<a href="https://www.alsa.es/experiencia-alsa/planifica-tu-viaje/asistencia-especial">https://www.alsa.es/experiencia-alsa/planifica-tu-viaje/asistencia-especial</a>	902 42 22 42
Bilmanbus	<a href="http://www.bilmanbus.es/protocolo_pmr.htm">http://www.bilmanbus.es/protocolo_pmr.htm</a>	945 27 71 90
Socibus	<a href="https://socibusventas.es/es/contacto">https://socibusventas.es/es/contacto</a>	902 22 92 92
Vibasa	<a href="https://www.monbus.es/es/noticias/68/monbus-promueve-la-accesibilidad/">https://www.monbus.es/es/noticias/68/monbus-promueve-la-accesibilidad/</a>	902 10 13 63

Bestelako helmugei buruzko informaziorako telefono-zenbakia: 944 56 97 94

- Laguntza behar bezala tramitzeko, erabiltzailearen bidaiia-beharrizanak ezagutu behar ditugu. Eskaera egitean, eskatuko den laguntzaren tipologia adieraziko da, honako zerrenda honen arabera:
  - i. Gurpil-aulkian bidaiatuko du.
  - ii. Gurpil-aulkiarekin bidaiatuko du.
  - iii. Kortesia-zko gurpil-aulkia behar du.
  - iv. Laguntzailea behar du.
  - v. Beste beharrizan batzuk.

Eskatutako informazio horrekin laguntzarako fitxa osatuko da, eta hori tramitatzean DPLO beteko da.

- Gurpil-aulkian bidaiatzeko erreserbatutako espazioaren dimentsioak honako hauek dira (Ezintasunak dituzten pertsonentzako garraio-bideak eskuratzeko eta erabiltzeko irisgarritasunaren eta diskriminaziorik ezaren oinarriko baldintzak arautzen dituen azaroaren 23ko 1544/2007 Errege Dekretuaren V. Eranskinaren, Hiri barruko eta hiri inguruko garraioaren irisgarritasunerako oinarriko baldintzen arabera):
  - Zabalera: 750 mm.
  - Sakonera: 1.300 mm.
- Gurpil-aulkian bidaiatzen dutenen kasuan, freno aplikatuekin edo bateria deskonektatuekin bidaiatu beharko dute, aulki elektrikoek kasuan.
- Garraio-enpresak ez badu zerbitzu hori eskaintzen, eskaera egin duenari jakinaraziko zaio, erabakiaren arrazoiak jakin ditzan eta bidaiatzeko beste alternatibak ezagut ditzan, aurreikusitako lege-epeen barruan.
- Garraio-enpresa batek, bidaiia-agentzia batek edo operadore turistiko batek bidaiariaren erreserba ukatzen baldin badu, pertsona horri txartela igorri edo emateko, edo garraiora igotzeko, haren ezgaitasuna edo mugikortasun urria

dela eta, honako arrazoi hauetakoren bat eman beharko du.

- Nazioarteko Zuzenbideak edo Estatu mailako legeak ezarritako segurtasun-baldintzak betetzen dituela, edo agintaritza eskudunek ezarritako osasun- eta segurtasun-baldintzak betetzen dituela.
  - Ibilgailuaren diseinuagatik, edo azpiegituragatik (baita geldiune eta autobus-geltokietakoak ere) fisikoki ezinezkoa dela ezgaitasuna edo mugikortasun urria duen pertsona ibilgailura igotzea, jaistea edo mugitzea modu seguru eta bideragarrian.
- Ezezko hori gertatzen bada, adierazitako arrazoiengatik bada, eskatzaileak eska dezake hark aukeratutako pertsonen laguntzarekin bidaiatzea, beharrezkoa duen laguntza izateko eta, beraz, ez dira aplikatuko goian aipatutako arrazoiak.
  - Garraio-enpresak bidaiaren erreserba onartu eta txartela igortzen duenean, doako laguntza-eskaera jakinaraziko dio irteera-geltokiari, helmuga-geltokiari eta tartean egin daitezkeen atsedeen-leku edo antzerakoei.
  - Eskatzaileek Intermodalaren informazio-puntura joko dute, aurrez ezarritako orduan edo, halakorik adostu ezean, gutxienez, irteera-ordua baino 30 minutu lehenago.
  - Ezgaitasunen bat duten edo mugikortasun urriko pertsonen laguntza eta arreta emateko zerbitzua eskaintzean, lehentasuna zehazteko ezgaitasun mota eta laguntza-eskaria hartuko dira kontuan.
  - Zerbitzua behar bezala eskaintzeko, gomendagarria da ekipajeak gurpilak izatea, maleta bat baino gehiago ez izatea, eta haren pisua 20 kg baino gutxiagokoa izatea.

### **Bilboko Geltoki Intermodalaren laguntza**

Eskatzen duten pertsonen informazio-puntura joan beharko dute. Han emango zaie arreta eta zerbitzu hori.

Geltokiak erraztasunak ipiniko dizkie eskatzaileei, honako hauek egiteko:

- Geltokira noiz helduko den komunikatzea, eta izendatutako puntuetan laguntza-eskaera aurkeztea.
- Informazio-puntutik fakturazio-leihatilara, itxaron-gelara edota ibilgailuratze-gunera mugitzea. Intermodaletik irteten diren ibilgailuetan, zein beste lekuetatik datozen ibilgailuetan.
- Ekipajea mugitzea, erabiltzaileak geltokia utzi arte.

### **Autobus-operadoreen laguntza**

Autobus-operadoreek honako hau egin behar dute:

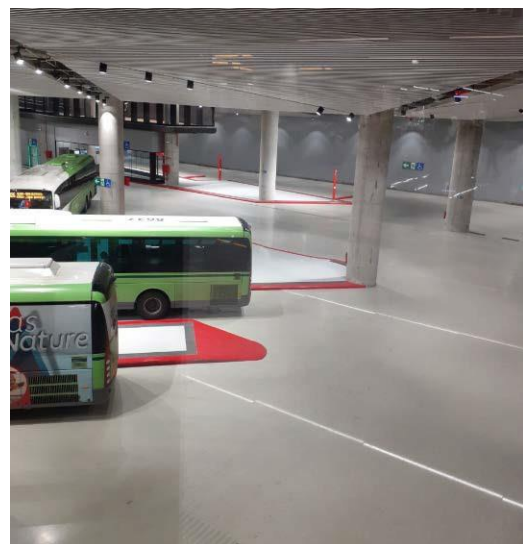
- Geltokiari jakinaraztea eskatzailea noiz helduko den, ezarritako aurrerapenarekin, bidaiari hori, lehenengo, konpainiara joan den kasuan.
- Bidaiariari ibilgailura igotzen laguntzea, Mugikortasun Urriko Pertsonentzako, gurpil-aulkientzako plataforma jasotzaile baten bidez, edo beharizanaren arabera beste edozein laguntza mota eskaintzea.
- Bidaiariaren ekipajea kargatzea.
- Bidaiariari eserlekuraino laguntzea.
- Erabiltzailearen alboan laguntzarako txakur bat egoten uztea, beharrezkoa balitz.
- Ekipajea jaisten laguntzea.
- Ibilgailutik jaisten laguntzea.

### **Bilboko Geltoki Intermodalaren hainbat irisgarritasun-neurri**

Bilboko autobus-geltokiaren instalazioek UNE 170001-1: 2007 arauaren baldintzak betetzen dituzte, hala nola:



Braille seinaleak



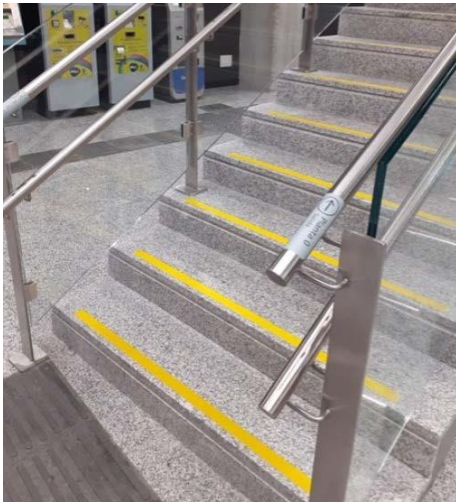
Desberdintzapen kromatikoak eta arrapala irisgarriak



Txartelak norberak erosteko makina egokituak



Salmenta-puntuetako mostradore egokituak



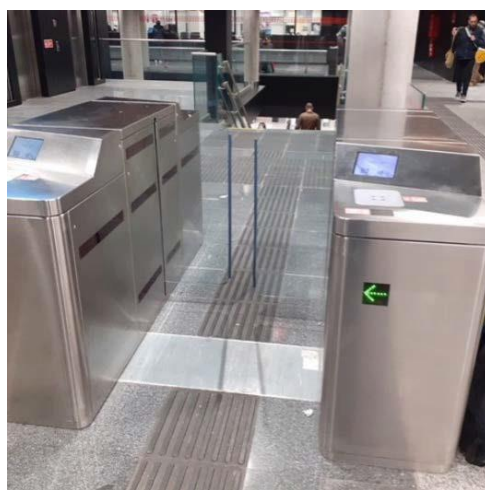
Mailak kromatikoki seinaleztatuta eta Braille gida



Eserleku egokituak



PIDA ordutegi-laguntzailea



Sarrera-kontrol egokituak.

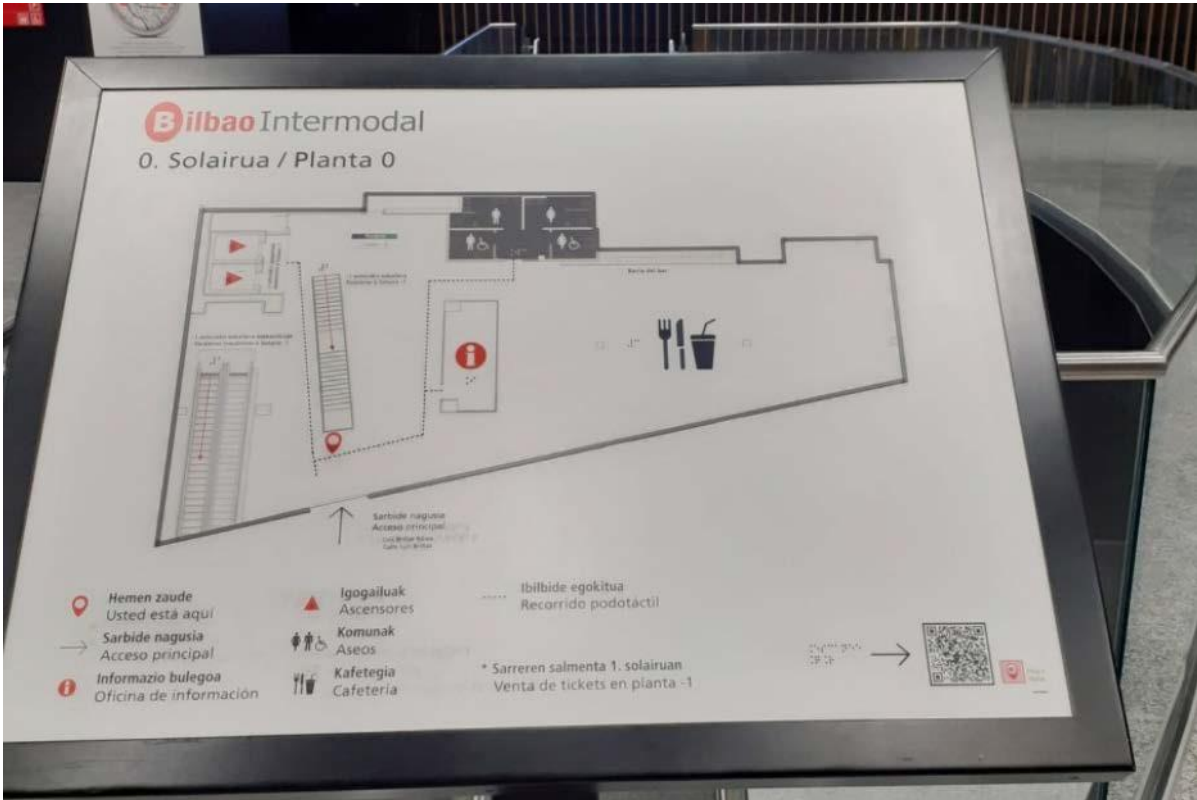




Bide podotaktikak geltokiko zerbitzu guztietara.



Informazio-puntu irisgarriak.



Erliebe altuko totem irisgarria, kokapena eta informazioa ahoz eskaintzen du hainbat hizkuntzatan, aplikazio bidez.