

# Muévete **mejor** en el autobús

Viajar en los autobuses de la EMT



**Recuerda** que la **EMT**

cuenta también con un  
**Servicio de Atención Móvil**

**SAM**

para atenderte en las paradas y autobuses

## ÍNDICE

<b>ANTES DE SUBIR AL AUTOBÚS</b>	<b>4</b>
01 Subir al autobús	6
02 A bordo del autobús	8
03 Accesibilidad universal	11
04 Personas en silla de ruedas	14
05 Cochecitos de niño	15
06 Sillita fija para bebés	17
07 Viajar con objetos	18
08 Carros de la compra	18
09 Mochilas, maletas y bolsos de viaje	20
10 Bicicletas	22
11 Bajar del autobús	24
12 Títulos de transporte	25
13 Atención al cliente	27

## ANTES DE SUBIR AL AUTOBÚS

- Espera la llegada del autobús junto a la parada, a una distancia prudencial de la calzada.



Es necesario que hagas una señal al conductor del autobús de la línea que deseas tomar, para informarle de tu intención de subir, con la antelación suficiente mediante una señal inequívoca, aunque la parada sea de una única línea.

4



- Si preparas tu título de transporte o el importe exacto para adquirir tu billete, facilitarás el trabajo al conductor y agilizarás el servicio.



 Muévete **mejor** en el autobús

## 01 **Subir al autobús**

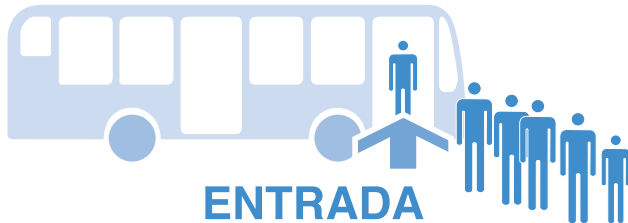
---



Los viajeros podrán subir y bajar del autobús única y exclusivamente en las paradas habilitadas para cada línea. Nunca fuera de ellas al tratarse de un transporte regular de viajeros, ya que ahí acaba la responsabilidad de la empresa ante posibles accidentes, asumiendo la misma el conductor como máximo responsable del vehículo.

6

- Sube al autobús por la puerta delantera, respetando el turno.



- En los vehículos articulados de las líneas diurnas, puedes subir por la puerta central hasta las 10 de la mañana, siempre que no tengas que adquirir billete sencillo a bordo del autobús, validando tu título en las validadoras instaladas a tal efecto.



Sea cual sea tu título de transporte, debes validarlo siempre que subas al autobús.

- Tu título de transporte correctamente validado es el único justificante a efectos de Seguro Obligatorio de Viajeros. Este es el documento que te da derecho a realizar una reclamación.



Si vas a adquirir un billete sencillo, recuerda que nuestros conductores sólo facilitan cambio de cinco euros.



## 02 **A bordo del autobús**

---

A bordo del autobús, debes seguir las indicaciones del Reglamento de Viajeros y las del conductor:

- Sitúate al fondo del autobús para no entorpecer el tránsito del resto de viajeros en las zonas de puertas y pasillos.
- No hables con el conductor, salvo que sea necesario para obtener alguna información o comunicar alguna incidencia. En estos casos, hazlo cuando el autobús esté detenido.
- Recuerda que los paneles informativos situados en el interior de todos nuestros autobuses ofrecen información sobre la próxima parada y enlaces con otras líneas.

**PARADA SOLICITADA**

**PROXIMA PARADA PLAZA DE ESPAÑA**



- Además, nuestros autobuses disponen de un sistema de megafonía interna a bordo, que informa de la próxima parada, y sus posibles correspondencias con otras líneas de nuestra red.
- Si deseas bajar del autobús, puedes utilizar cualquiera de los timbres habilitados en el interior. Recuerda que debes hacer uso de ellos con la suficiente antelación, para avisar al conductor de tu intención y en la medida de lo posible, intenta situarte cerca de las puertas de descenso.

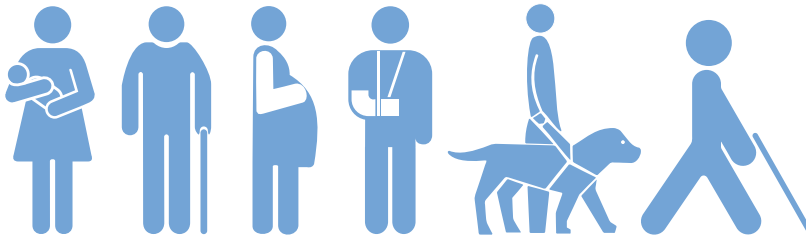
De esta manera, el conductor podrá adaptar su conducción para realizar la parada del modo más suave y cómodo para el resto de los viajeros, y podrás agilizar la prestación de nuestro servicio.



 Muévete **mejor** en el autobús

- No olvides conservar tu título de transporte validado durante todo el trayecto. Nuestros empleados lo pueden solicitar en cualquier momento.
- Recuerda que debes ceder el asiento a personas con movilidad reducida y a aquellos viajeros que, por sus circunstancias, lo precisen. Es obligatorio cederlo cuando se trate de los asientos reservados a tal efecto (de distinto color) situados en la parte delantera.

10

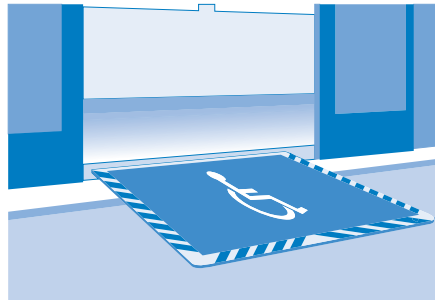


## 03 **Accesibilidad Universal**



La EMT garantiza la accesibilidad universal a su flota. Nuestros autobuses son de piso bajo y disponen de rampa para acceso con sillas de ruedas, así como de un sistema de inclinación para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida (PMR).

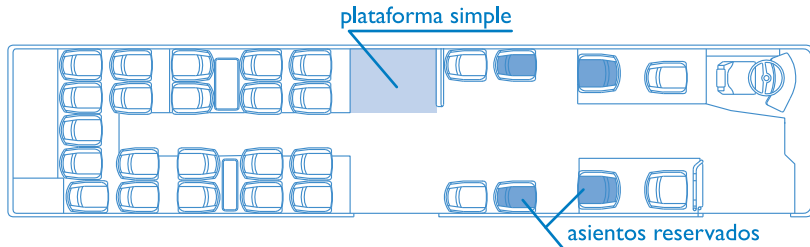
El conductor accionará el sistema de inclinación cuando observe que es necesario para el acceso de personas con movilidad reducida. En cualquier caso, si necesitas que el autobús se incline para facilitarte el acceso, solicítalo al conductor.



 Muévete **mejor** en el autobús

- Existen dos tipos de plataforma central, fácilmente reconocibles, según el tipo de autobús:

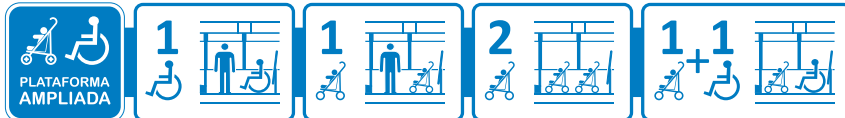
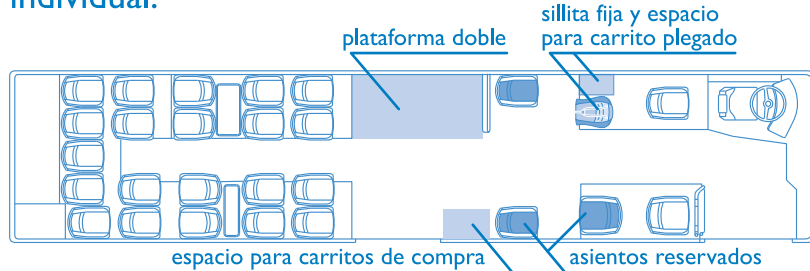
**La plataforma sencilla o simple**, dispone del espacio suficiente para que pueda viajar indistintamente una persona en silla de ruedas, o un carrito de niño. No podrán coincidir, por razones de seguridad, un cochecito de niño y una silla de ruedas, según indica la normativa.



12



**La plataforma doble o ampliada**, como su nombre indica, aumenta el espacio disponible permitiendo que puedan viajar simultáneamente, una persona en silla de ruedas, un carrito de niño, en combinación con un carrito de niño, o bien dos carritos de niño, o cualquiera de ellos de forma individual.

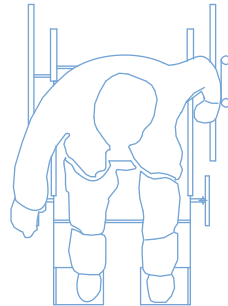


## 04 **Personas en silla de ruedas**

---

Si viajas en silla de ruedas, recuerda que:

- Debes subir y descender por la rampa habilitada a tal efecto en la puerta central de nuestros autobuses. Recuerda que dispones de pulsadores (interior y exterior) para solicitar el despliegue de la rampa.
- Sitúate en la plataforma central del autobús, en la zona destinada a sillas de ruedas, en sentido contrario a la marcha y con el freno de la silla accionado.



Por motivos de seguridad, sólo está permitida una silla de ruedas en cualquiera de nuestros autobuses.

## 05 **Cochecitos de niño**

---

Si viajas con un cochecito de niño desplegado recuerda:



El acceso a nuestros autobuses con cochecitos de niño desplegados se realiza por la puerta delantera y está condicionado a la ocupación del vehículo.

- El cochecito de niño debe situarse en la plataforma habilitada para sillas de ruedas, en sentido contrario a la marcha y con el freno accionado.



 Muévete **mejor** en el autobús

- En los autobuses que no dispongan de doble espacio en la plataforma central sólo podrá viajar un cochecito de niño desplegado por autobús. No podrán coincidir, por razones de seguridad, un cochecito de niño y una silla de ruedas, tal y como indica la normativa.

16



- Por motivos de seguridad, no se autoriza el acceso de cochecitos dobles en los que los niños viajen uno frente a otro.



## 06 **Sillita fija para bebés**

Una gran parte de nuestros autobuses, disponen de sillitas fijas homologadas para que pueda viajar un bebé con toda seguridad.

Si decides hacer uso de la misma, recuerda que:

- Pueden viajar niños con un peso máximo de 18 Kg., o bien hasta 3 años de edad.
- También dispones de un hueco situado junto a la sillita fija, donde podrás transportar tu sillita de niño plegada.



No olvides en todo caso, que el bebé y la sillita plegada deben viajar con los cinturones correspondientes correctamente abrochados y ajustados.

 Muévete **mejor** en el autobús

## 07 **Viajar con objetos**

---

- Puedes viajar en nuestros autobuses con carros de la compra, mochilas, pequeñas maletas o bolsos de viaje y, en general, con objetos que, por sus características, volumen o tamaño no supongan un peligro o un obstáculo para el resto de viajeros.
- Cuando transportes estos objetos, eres responsable de sujetarlos adecuadamente y de evitar que causen molestias o sean un riesgo para otros usuarios.

18

## 08 **Carros de la compra**

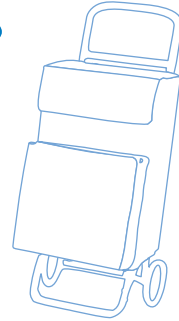
---

Si viajas con un carro de la compra, ten en cuenta las siguientes normas:



El acceso a nuestros autobuses con carros de la compra se realiza por la puerta delantera, condicionado a la ocupación real del vehículo o de la prevista por el conductor.

- Si el autobús no dispone de un espacio habilitado para llevar el carro de la compra, éste se situará en la plataforma para sillas de ruedas, siempre y cuando no se encuentre ocupada por un cochecito o una silla de ruedas, debidamente sujeto y perpendicular al sentido de la marcha, para evitar que se desplace.



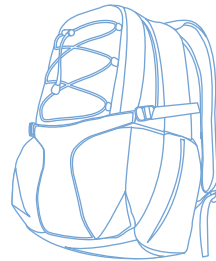
Por razones de seguridad y espacio, nunca se podrá situar un carro de la compra junto a un cochecito de niño o una silla de ruedas. Sólo podrán viajar dos carros simultáneamente en el mismo vehículo, siempre que las condiciones y ocupación del vehículo así lo permitan.

## 09 **Mochilas, maletas y bolsos de viaje**

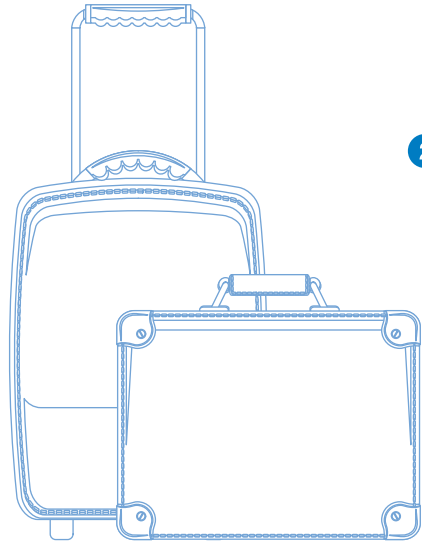
---

Si viajas con mochilas, pequeñas maletas o bolsos de viaje, ten en cuenta las siguientes normas:

- No está permitido viajar con mochilas a la espalda; se deberán llevar en la mano evitando molestar a nuestros viajeros.
- Se podrá viajar con maletas o bolsos de viaje, cuando éstos tengan un tamaño equivalente al que, como norma general, está permitido como “equipaje de mano” en las cabinas de los aviones. En cualquier caso, se situarán en los específicamente en los espacios destinados a ello, para evitar cualquier tipo de molestia al resto de viajeros.



- En caso de duda, el conductor está facultado para permitir, o no, el acceso de este tipo de objetos, siempre en función de las circunstancias. Hay que recordar que su transporte sólo puede realizarse en función de las posibilidades por ocupación, y siempre que no se comprometa la seguridad y el confort del resto de pasajeros.



## 10 **Bicicletas**

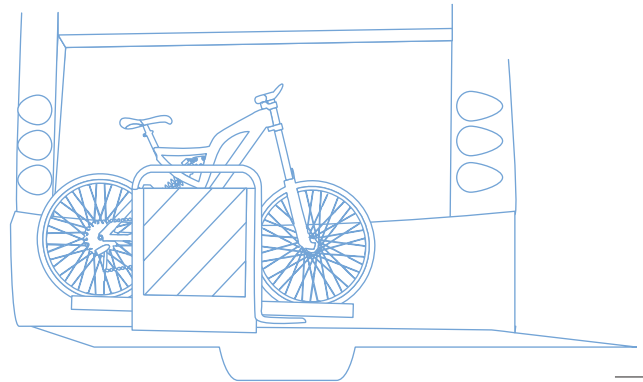
---

### **Bicicletas Plegables:**

- Se permite el acceso a los autobuses con bicicletas plegadas con el tamaño equivalente a un equipaje de mano, pero siempre en función de la ocupación del vehículo.
- Es obligatorio plegar la bicicleta antes de subir y sólo se permite una bicicleta por autobús debiendo situarse en la plataforma central, estando sujeta en todo momento por su propietario.
- En caso de que no haya espacio disponible para una bicicleta y simultáneamente, una silla de ruedas y/o un cochecito de niño, éstos dos últimos tendrán prioridad sobre la bicicleta, que deberá bajarse del autobús si es preciso.

## Resto de bicicletas:

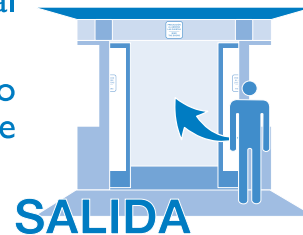
- Se permitirá transportar bicicletas **exclusivamente** en aquellos autobuses provistos de soporte específico para ello en la parte posterior externa del vehículo. En todo caso, deberás asegurar correctamente su ajuste en el soporte, siendo el propietario de la bicicleta el único responsable de la misma.



## II **Bajar del autobús**

---

- Una vez esté detenido el autobús, utiliza sólo las puertas central y trasera prestando especial atención a la apertura de puertas. En caso de elevada ocupación del vehículo, el conductor podrá autorizar el descenso por la puerta delantera.
- Las personas con movilidad reducida podrán bajar por la puerta delantera cuando se encuentren más próximos a ella, solicitándolo previamente al conductor.
- Intenta facilitar siempre el descenso a personas de edad avanzada o de movilidad reducida.





## 12 **Títulos de transporte**

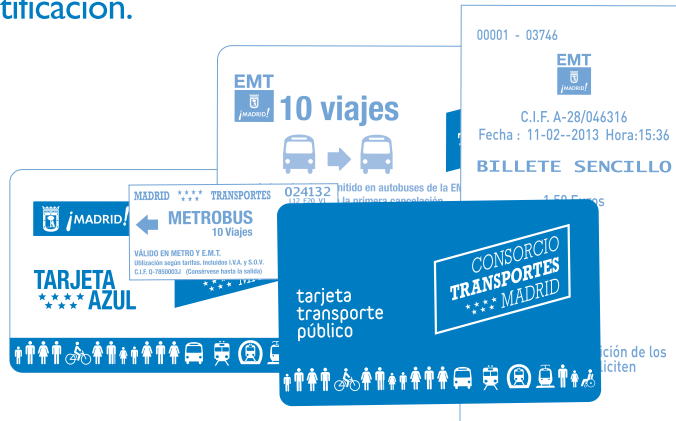
---

- Para viajar en nuestros autobuses, debes disponer de un título de transporte válido y correctamente validado.
- Los niños menores de cuatro años pueden viajar gratuitamente, sin derecho a ocupar asiento, y en compañía de una persona responsable de ellos. Una vez que los niños cumplan los cuatro años de edad, deberán abonar su billete o viajar con un título de transporte válido, teniendo derecho a ocupar asiento, y quedando amparado por el seguro de viajeros ante cualquier incidente que pudiera ocurrir a bordo del autobús.

 Muévete **mejor** en el autobús

- Son títulos de transporte válidos: el Abono de Transporte, el Metrobús, el Billete Sencillo, la Tarjeta Azul y el Billete Turístico.
- El cupón de Abono de Transporte y la Tarjeta Azul deben ir acompañados de su correspondiente tarjeta de identificación.

26



## 13 **Atención al cliente**

---

La EMT dispone de una Oficina de Atención al Cliente (OAC) a la que puedes acceder a través de las siguientes vías:



Nuestra página web:

**[www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)**



Todos los días de 07 a 21 horas, los teléfonos:

**902 507 850 y 91 406 88 10**



Nuestro número de fax:

**91 406 88 79**



Correo electrónico:

**[atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es)**



Dirección postal:

**C/ Cerro de la Plata, 4 - 28007 MADRID**

 Muévete **mejor** en el autobús

También puedes solicitar una hoja de reclamaciones y sugerencias en cualquiera de nuestros autobuses y, sin necesidad de franqueo, depositarla en un buzón de correos.

A través de estos canales, puedes obtener información sobre horarios e itinerarios, gestionar sugerencias y reclamaciones, y encontrar objetos perdidos y hallados en nuestros autobuses.

# Recuerda que...

Puedes conocer el tiempo estimado de espera de tu autobús mediante un

**SMS al 217217**

**Si quieres saber el tiempo de llegada de una línea concreta:**  
ESPERA (espacio) número de parada (espacio) número de línea

**Si quieres saber el tiempo de llegada de cualquier autobús que pasa por esa parada:**  
ESPERA (espacio) número de parada

Coste SMS: 0,15 € + IVA

**Igualmente, podrás obtener ésta y mucha más información a través de nuestra web:**

[www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)

 Muévete **mejor** en el autobús



*notas*

Viajar en los autobuses de la EMT 



*notas*

<a href="http://www.emtmadrid.es">www.emtmadrid.es</a>																								

Síguenos en:



**EMT**

