

MANUAL DE USUARIO

LÍNEAS METROPOLITANAS

SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR Y DE USO GENERAL DE VIAJEROS
POR CARRETERA, SERVICIOS FERROVIARIOS Y SERVICIO MARÍTIMO

Edición 2025

**Muévete con
la Tarjeta Única
de Transporte**



MANUAL DE USUARIO

LÍNEAS METROPOLITANAS

SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR Y DE USO GENERAL DE VIAJEROS
POR CARRETERA, SERVICIOS FERROVIARIOS Y SERVICIO MARÍTIMO



Edición 2025

ÍNDICE

I. Derechos y obligaciones generales del usuario	7
- ¿Qué se considera PMR?	10
- Bicicletas	11
- Animales domésticos	12
II. Tarjeta de Transporte. Condiciones generales de uso	21
- Ventajas de la Tarjeta de Transporte	21
- Modos donde usar la Tarjeta de Transporte	23
- Condiciones de uso de la Tarjeta de Transporte	24
- Condiciones de transbordo con Tarjeta de Transporte	25
- Cómo adquirir la Tarjeta de Transporte	27
- Condiciones de recarga de la Tarjeta de Transporte	29
III. Tarjeta de Transporte no nominativa	31
IV. Tarjeta de Transporte nominativa	33
- Beneficios de las familias numerosas	34
- Beneficios de la Tarjeta Joven de Transporte	35
V. Servicio por carretera	37

VI. Servicio marítimo	41
- Servicio +Parking en El Puerto de Santa María	43
VII. Servicios ferroviarios	45
VIII. Venta anticipada	55
IX. Transporte a la demanda	57
X. Préstamo gratuito de bicicletas +BICI	61
- Alta de usuario en el sistema	62
- Condiciones generales de uso del programa +BICI	64
XI. Reclamaciones/consultas sobre el servicio prestado	69
XII. Oficina virtual	73
XIII. Personal de servicios	75



I

DERECHOS Y OBLIGACIONES GENERALES DEL USUARIO

Toda persona que dé cumplimiento a las disposiciones vigentes y reúna los requisitos exigidos en las mismas, tiene derecho a utilizar los vehículos y embarcaciones que presten servicios metropolitanos, con la debida garantía de cumplimiento de las condiciones técnicas de seguridad y habitabilidad exigidas por la legislación vigente.

Será obligación de los usuarios dar cumplimiento a los preceptos del Vigente Código de la Circulación, Ley de Seguridad Vial, Reglamento y de

la Legislación aplicable de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los aspectos que afecten al usuario, así como lo establecido en el Reglamento del Viajero de Renfe. Es derecho y obligación del usuario **subir y bajar** del vehículo/embarcación, en las paradas/terminales marítimas establecidas a tal efecto. Podrá obtener información acerca de estos **puntos de parada/terminales marítimas** en el número de teléfono de Atención al Usuario, las oficinas de las empresas operadoras del servicio de autobús metropolitano, terminales marítimas, o en las oficinas del Consorcio Metropolitano de Transportes (en adelante Consorcio), así como en estaciones y web de Renfe.

Se reconoce como derecho del usuario la utilización de los servicios metropolitanos prestados por las empresas operadoras dentro de los horarios establecidos. Dichos horarios, debidamente actualizados, estarán siempre a disposición del usuario, bien en el teléfono de Atención al Usua-

rio, las oficinas de las empresas operadoras, en las terminales marítimas, estaciones y paradas de líneas ferroviarias o bien en las del Consorcio, así como en la página web de este último.

El tiempo de espera de las personas en las paradas/terminales marítimas deberá hacerse en riguroso **orden de llegada**, y de manera que se permita acceder a los vehículos/embarcaciones sin aglomeraciones ni atropellos, respetándose dicho orden.

El usuario deberá efectuar tanto la subida como la bajada con la máxima rapidez en beneficio general.

Las personas con discapacidad accederán al vehículo, siempre que se trate de vehículo adaptado, por la puerta habilitada a tal efecto que respetará las medidas de accesibilidad establecidas y necesarias, y en las embarcaciones con la ayuda del personal habilitado para ello.

¿Qué se considera PMR?

Debería considerarse toda persona que sea limitada en su propia movilidad. No debería considerarse como tal personas que transporten bultos. Sí debería considerarse como tal las sillas portabebés.

Cuando el autobús se encuentre con su capacidad de ocupación al completo no se abrirá la puerta de subida. Si el vehículo/embarcación fuese casi completo, el conductor/taquilla terminal indicará el número de los viajeros que pueden subir/embarcar. Esta indicación será rigurosamente respetada.

El vehículo abrirá la puerta accesible siempre que no se encuentre ocupada la plaza reservada para persona con discapacidad y se encuentre en la parada una persona con discapacidad que lo solicite. Igualmente, se extenderá la rampa o la plataforma elevadora, acercando el vehículo al bordillo en el tramo más indicado de la acera. Para líneas ferroviarias, consultar Reglamento del Viajero de Renfe.

En el caso del servicio marítimo, se atenderá a las indicaciones del personal autorizado, que dispondrá lo necesario.

No se permitirá subir al vehículo/embarcación en las siguientes circunstancias (Consultar Reglamento del Viajero Renfe, para el caso de Líneas Ferroviarias):

1. Portando bultos que por su tamaño, clase, forma y demás cualidades no puedan ser llevados por sus portadores sin restar espacio que deba ser utilizado por otros usuarios y sin que moleste a éstos, sin que ensucien el vehículo/embarcación o despidan olores desagradables, exceptuando el número de ciclomotores y bicicletas permitidos.

Las bicicletas plegables serán consideradas como un bulto a los efectos de estas obligaciones, admitiendo que el usuario acceda al autobús

portando aquellas, debidamente plegadas y recogidas en una funda o bolsa porta bicicleta.

2. Conduciendo cualquier clase de animales a excepción de perros guías de invidentes autorizados. Se permitirá la entrada de perros u otros animales autorizados que acompañen a personas con movilidad reducida.

Excepcionalmente, en las embarcaciones del Servicio Marítimo se admitirán para su transporte pequeños animales domésticos, siempre bajo la custodia del viajero que los lleve, si no se oponen los otros viajeros o se producen molestias a los mismos, siendo responsable aquél de los daños que estos pudieran ocasionar. Los animales deberán ir, en las condiciones higiénico sanitarias y de seguridad previstas en la legislación vigente.

El transporte se limitará a pequeños animales, como perros, gatos, hurones y aves, cuyo peso máximo no exceda de 10 kg.

Se admitirá como máximo un sólo animal por viajero, siempre dentro de una jaula, o elemento transportín u otro tipo de contenedor cerrado, cuyas dimensiones máximas no superen 60 x 35 x 35 cm., y que dispongan de algún dispositivo que permita contener y retirar los residuos.

Este transporte se podrá realizar en todas las embarcaciones del Servicio Marítimo, si bien, podrá limitarse en aquellas con saturación de viajeros. Se podrá establecer máximos por embarcación. Este transporte no ocupará asiento ni podrá disponer de reserva de plaza y deberá colocarse en el lugar habilitado para el mismo.

3. Llevando sustancias peligrosas, nocivas e insalubres.

4. Encontrándose en cualquier estado o situación que atente al respeto debido a los demás viajeros.

Es derecho y obligación del usuario emplear cualquier **medio de pago** reconocido por el Consorcio

para acceder a un servicio de transporte público regular permanente y de uso general de viajeros por carretera/mar en líneas metropolitanas. En este sentido, los medios de pago reconocidos por este consorcio, son: la Tarjeta de Transporte del Consorcio y metálico.

En caso de que la tarjeta esté deteriorada y/o la máquina canceladora no pueda leer la misma, el usuario deberá abonar el importe del billete sencillo en metálico. En estos supuestos, el conductor expenderá un billete compensable. En estos casos el usuario procederá a regularizar el saldo con el importe que ha pagado de más, en el punto de venta más cercano, sin coste adicional alguno y sin perder la bonificación que proceda.

Es derecho y obligación del usuario que utilice el billete ordinario, a que éste le sea expedido al abonar su importe, incurriendo en responsabilidad en caso que no lo tuviere, sin perjuicio de la que alcanzara al conductor/personal autorizado de la termi-

nal marítima. (Consultar el punto VII de este manual, para el acceso a Renfe Cercanías y Trambahía).

Los viajeros están obligados a **conservar el billete** y la tarjeta (en caso de expendirse el billete con ésta) hasta el fin del trayecto, sin deterioro y en condiciones de control durante su permanencia en el vehículo/embarcación, así como a exhibirlo/a cuando sean requeridos para ello por la inspección. Al viajero que utilice el servicio sin billete y/o tarjeta se le obligará a descender del autobús/embarcación, además de no estar cubiertos en caso de accidente por el Seguro Obligatorio de Viajeros (S.O.V.). Por tanto, si dos o más viajeros comparten una misma tarjeta, el origen y destino, deben ser los mismos.

Igualmente, el usuario será responsable de la validez y buen uso de la “Tarjeta de Transporte del Consorcio” o de cualquier otro título de viaje que utilice.

Solo podrán viajar gratuitamente los menores de 15 años según lo establecido en el Real Decreto-ley 1/2025 y su implementación en la Red de

Consortios de Transporte de Andalucía. Dicho bono estará vigente durante el segundo semestre de 2025, desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2025.

El viajero que utilice la modalidad de pagar en metálico en el vehículo o terminal marítima, entregará al conductor/perceptor moneda de curso legal sin deterioro que la invalide y en **cuantía máxima de 20 euros**. Por encima de éste límite el conductor/perceptor no está obligado a proporcionar el cambio correspondiente.

El Consorcio podrá autorizar restricciones en dicha cuantía máxima, para garantizar la seguridad y velocidad comercial. Concretamente, en determinadas líneas, en los servicios de primera hora (aprox. de 6:00 a 8:00 a.m.) y/o servicios de fin de semana y festivos, el importe **máximo aceptado podrá ser de 10 euros**.

Los **asientos de los autobuses/embarcaciones** serán ocupados libremente por los viajeros según

accedan a su interior sin preferencia alguna, salvo indicación de reserva especial establecida.

El viajero con silla de ruedas se ubicará en el lugar reservado a tal efecto, según el número de plazas disponibles. Estos lugares, se señalarán suficientemente con el símbolo internacional de accesibilidad. Los autobuses adaptados a personas PMR cuentan con rampas automáticas, manuales y mixtas, así como con plazas o espacios reservados para ellas. A petición de una persona PMR, se permitirá el acceso al autobús adaptado por medio de dicha rampa”.

En el supuesto del autobús, el usuario podrá subir portando bicicleta, siempre y cuando el vehículo disponga de maletero o lugar habilitado para bicicletas, debiendo encargarse el conductor de la apertura del mismo y de fijar la bicicleta en el espacio reservado a tal efecto, en su caso.

Los usuarios deberán **comportarse en el vehículo/embarcación con el mayor decoro y compostura** sin causar molestias a los demás viajeros. En

ningún caso, la discapacidad física, psíquica, sensorial y/u orgánica de algún viajero, será contraria a dicho comportamiento, y no se considerará molestia para los demás viajeros.

Queda prohibido a los usuarios:

1. Fumar en el interior de los vehículos/embarcaciones.
2. Producir cualquier clase de ruidos innecesarios.
3. Distraer o hablar con el conductor/patrón cuando el autobús/embarcación esté en marcha.
4. Arrojar en el coche o embarcación papeles, cáscaras o cualquier tipo de objeto.
5. Comer, beber o cualquier acto que atente al debido respeto de los usuarios.
6. Cualquier actuación que sea contraria a las normas de convivencia en el vehículo/embarcación.
7. Realizar cualquier comportamiento que afecte a la seguridad en la marcha del vehículo/embarcación.

8. Asomarse por las ventanas, en los autobuses y embarcaciones.
9. En general, cuantas prohibiciones se establezcan en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en cada momento.

Si surgieran diferencias de criterio entre los viajeros sobre la **apertura o cierre de ventanillas** se estará a las circunstancias climatológicas. Los vehículos/embarcaciones llevarán las ventanillas cerradas mientras esté funcionando el aire acondicionado y en el caso del servicio marítimo, durante la navegación.

El viajero con discapacidad, en vehículos habilitados o en las embarcaciones, se apeará del vehículo por la puerta señalada al efecto o que indique la tripulación en su momento.

El vehículo/embarcación habrá de ser desalojado por la totalidad de los viajeros en **la parada de fin de línea/terminal de destino**. De esta manera, los

usuarios que deseen continuar el viaje se apearán y guardarán su turno para subir de nuevo al vehículo/embarcación, como si lo hicieran, a todos los efectos, por primera vez, a excepción de líneas circulares, cuando así se determine.



TARJETA DE TRANSPORTE

Condiciones generales de uso

La Tarjeta de Transporte del Consorcio es el soporte para los títulos de transporte del Consorcio. Existen dos modalidades de tarjeta: anónima y nominativa.

Ventajas de la tarjeta de transporte

La utilización de la tarjeta de transporte, con independencia de su modalidad, conlleva una serie de ventajas para el usuario:

- Se reduce el tiempo de espera para obtener el título de transporte, aumentando la velocidad comercial de los autobuses y reduciendo los tiempos de espera para obtener billetes del servicio marítimo.
- Las tarifas de viaje en modos integrados metropolitanos son más económicas que mediante el pago en efectivo, situándose su ahorro en torno al 30%.
- Permite el transbordo entre autobuses y servicio marítimo, y con autobuses urbanos, en este caso con un ahorro entorno al 35% respecto al importe de abono urbano del municipio.
- Permite el aparcamiento gratuito de vehículos en la terminal marítima de El Puerto de Santa María (Véase página 43 de este manual).
- Permite el uso gratuito de bicicletas el día de su utilización (programa +BICI), (Véase capítulo X de este manual).

Modos donde usar la Tarjeta de Transporte:

La Tarjeta de Transporte, siempre que tenga saldo suficiente, es válida en los siguientes modos de transporte:

- Líneas de autobuses metropolitanos y servicio marítimo en los 7 municipios del Consorcio, además de líneas que presten servicio a los municipios con integración funcional, actualmente: Medina Sidonia, Arcos de la Frontera, Sanlúcar de Barrameda, Chipiona y Conil de la Frontera.
- Autobuses urbanos de los 7 municipios del Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz:
 - Servicios metropolitanos del resto de Consorcios de Transportes de Andalucía: autobús, metro y tranvía.
 - Líneas de RENFE Cercanías en el núcleo de Cádiz, incluyendo el Trambahía.

Condiciones de uso de la tarjeta de Transporte

Líneas interurbanas

Para adquirir un título de transporte en las líneas interurbanas (autobús metropolitano o barco), aproxime la tarjeta al lector de tarjetas y obtendrá el título. Si el trayecto que quiere realizar necesita a continuación un transbordo en otra línea interurbana (máximo 1 transbordo), o su tarjeta de transporte es de otro Consorcio de Transporte de Andalucía, indíquesele al conductor antes de aproximar la tarjeta al lector de tarjetas para obtener el título de transporte.

En caso de confusión, el usuario puede pedir la anulación del billete al propio conductor. Para ello tiene aproximadamente 5 minutos y siempre que no haya cancelado ya otro usuarios posteriormente.

Líneas urbanas

Las líneas urbanas de los municipios de pleno derecho del Consorcio de Transportes.

**Consulte toda la información en el punto VII de este manual de usuario, incluyendo los trayectos cuyo origen y destino transcurran en el mismo núcleo urbano de Renfe Cercanías y Trambahía.*

Condiciones de transbordo con Tarjeta de Transporte

En un viaje es posible utilizar un máximo de 4 líneas distintas siempre y cuando se respete la siguiente secuencia: línea urbana, línea interurbana, línea interurbana y línea urbana. Siendo válida cualquier combinación parcial de la secuencia descrita. Las líneas interurbanas pueden ser tanto autobús metropolitano, servicio marítimo del

Consortio y Renfe Cercanías, incluyendo Trambahía. (Para el modo ferroviario, véase capítulo VII de este manual).

Si el usuario va a realizar transbordo de una línea interurbana a otra línea interurbana, debe indicar antes de obtener el billete al conductor del autobús o al personal de la taquilla del servicio marítima en la primera línea, cuál es la zona de destino de la segunda línea interurbana: el saldo a restar de la tarjeta será el del viaje completo de la primera más la segunda línea. La tarifa a aplicar será la correspondiente al menor número de saltos que haya de zona origen a zona final del viaje, y no del trayecto concreto o del modo de transporte usado, con el consiguiente ahorro al usuario, y por tanto al tomar la segunda línea no se modificará el saldo de la tarjeta.

Los tiempos máximos para operativa de transbordos en el modo ferroviario puede consultarlos en el punto VII de este manual.

Cómo adquirir la Tarjeta de Transporte

La compra de la tarjeta de transporte podrá realizarse en cualquiera de los puntos de la red de ventas del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz, así como en las correspondientes oficinas/taquillas de las empresas de autobuses, las terminales marítimas y estaciones de Renfe Cercanías que operan en las líneas metropolitanas. Dentro del modo ferroviario en el ámbito del núcleo de Cercanías Cádiz, está a disposición de los usuarios de la tarjeta de transporte de los Consorcios, la opción de poder recargar y regularizar el saldo en las máquinas de autoventa de Renfe Cercanías y Trambahía.

La recarga de la tarjeta, podrá realizarse, además, en cualquiera de los puntos de la red de ventas, en las máquinas de autoventa del Campus de Puerto Real, estación de autobuses de Cádiz, estaciones de Renfe Cercanías y paradas del Trambahía. La tarjeta de transporte del Consorcio se

adquiere abonando un coste de emisión y realizando una carga de saldo mínimo (según importe en vigor), y máximo (según importe en vigor).

En el caso de que el usuario quisiera sustituir la tarjeta por otra nueva, deberá abonar de nuevo los gastos de emisión de la nueva tarjeta, salvo que se deba a un mal funcionamiento de la misma.

Al adquirir la tarjeta debe indicar el usuario entre qué dos poblaciones va a realizar sus viajes preferentemente, grabándose dicho trayecto en la memoria de la tarjeta. De este modo el acceso al autobús interurbano o la obtención del billete en las terminales marítimas y el acceso al modo ferroviario (Cercanías/Trambahía), será más rápido.

Si desea realizar un viaje en un trayecto distinto al grabado en la tarjeta, simplemente indíquesele al conductor antes de obtener su billete. En cualquier punto de venta puede cambiar de forma rápida y gratuita el trayecto preferente grabado en su tarjeta, y cuantas veces desee.

Condiciones de recarga de la tarjeta

Una vez se ha adquirido la tarjeta, el usuario puede recargarla cuantas veces necesite y por un importe que se encuentre entre el mínimo y máximo en vigor.

Al recargar el usuario la tarjeta del Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz con el importe deseado en cualquier punto de venta de Andalucía, el sistema, incrementa el saldo de la tarjeta en el importe que desee el usuario más la bonificación que pueda corresponder en su caso.



TARJETA DE TRANSPORTE NO NOMINATIVA

A la tarjeta de transporte no nominativa se aplican todas las condiciones generales de uso de la tarjeta de transporte además de las siguientes:

- Permite la cancelación múltiple de varios usuarios con la misma tarjeta siempre que el destino del viaje sea el mismo y cuente con saldo suficiente.
- Es anónima y transferible a otro usuario.
- Permite realizar un número ilimitado de viajes siempre que tenga saldo suficiente.



IV

TARJETA DE TRANSPORTE NOMINATIVA

La tarjeta de transporte nominativa asocia la identidad de un usuario a la tarjeta de transporte, lo que le permite acceder a beneficios adicionales para los cuales es necesario identificarse.

A la tarjeta de transporte nominativa se aplican todas las condiciones generales de uso de la tarjeta de transporte además de las siguientes:

- No permite la cancelación múltiple de varios usuarios con la misma tarjeta.

- Es personal e intransferible. No la puede utilizar otro usuario.
- Permite realizar un número ilimitado de viajes siempre que tenga saldo suficiente.
- Puede ser requerida la comprobación de la identidad del usuario a bordo, por el personal acreditado.

Actualmente, existen dos escenarios de aplicación de las tarjetas nominativas, el de familias numerosas, que permite aplicar los beneficios sociales a los que tienen derecho por ley en los medios de transporte público colectivo de forma acumulativa y el de tarjeta joven, que permite beneficios a los jóvenes menores de 30 años.

Beneficios de las familias numerosas.

Estos beneficios dependen de la categoría de familia numerosa:

General: Le corresponde un descuento del 20% sobre los títulos de transporte. Al aplicarse sobre el importe de la recarga el porcentaje de bonificación se eleva al 25%.

Especial: Le corresponde un descuento del 50% sobre los títulos de transporte. Al aplicarse sobre el importe de la recarga el porcentaje de bonificación se eleva al 100%.

La bonificación adicional obtenida en la recarga por su condición de familia numerosa se indica en el resguardo de la operación.



Beneficios de la Tarjeta Joven de Transporte.

Permite disfrutar de un descuento del **20%** sobre el billete sencillo (en las áreas metropolitanas este

descuento se suma al existente de la tarjeta general **30%**) con lo que se alcanzará un descuento del **50%** que podría llegar hasta el **100%** a los jóvenes de Familia Numerosa de categoría especial.

Este derecho se aplica a través de una bonificación del 25% en las recarga y está dirigido a todas las personas residentes en Andalucía menores de 30 años de edad. Esta tarjeta es de uso personal e intransferible por lo que lleva sobreimpresos la foto del usuario así como su nombre y DNI/NIE. Para el caso de una persona joven y de familia numerosa, la tarjeta que deberá expedirse es la de Familia Numerosa sobre la que se aplicará en recarga la doble bonificación, la de joven y la de familia numerosa que será acumulativa sobre las anteriores.





SERVICIO POR CARRETERA

El conductor no podrá detener el vehículo en la parada más que el tiempo necesario para que suban al mismo las personas que se encuentren esperándolo en ella, y sin esperar al usuario retrasado por no haber avanzado hacia la salida con la antelación suficiente, salvo en el caso de las paradas de cabecera y las de regulación intermedia que pudieran establecerse, en las que el conductor deberá esperar al horario establecido de salida.

El viajero al subir al vehículo, llevará preparado el importe del billete, siempre que sea posible, o

la “Tarjeta de Transporte del Consorcio” de forma que no se produzcan demoras.

El usuario subirá al autobús, una vez estacionado, por la puerta delantera, quedando terminantemente prohibido hacerlo por cualquier otra, salvo indicación especial así recogida.

Se admitirá transportar viajeros de pie, en los porcentajes y según el recorrido establecidos en la legislación vigente (ORDEN de 26 de julio de 1995, sobre viajeros de pie en servicios de transporte público) regular permanente de uso general en Andalucía.

En caso de que un usuario deba acceder a un autobús con un **coche porta bebé**, como norma general deberá plegarse. Se recomienda subir al mismo por la puerta trasera, pudiendo acceder por la puerta delantera en caso de ser imposible por la anterior y, una vez dentro del vehículo habrá que tener en cuenta lo siguiente, para evitar posibles accidentes y daños al niño/a y/o terceros.

- Las sillas/carritos de niños pueden permanecer abiertas dentro del vehículo en el espacio reservado a PMR salvo que un usuario en silla de rueda acceda al vehículo, debiendo tener prioridad el usuario en silla de rueda, y debiendo plegarse la silla/carrito.

Los autobuses adaptados a personas PMR cuentan con rampas automáticas, manuales y mixtas, así como con plazas o espacios reservados para ellas. A petición de una persona PMR, se permitirá el acceso al autobús adaptado por medio de dicha rampa”.

- En caso que el autobús tenga maletero en su parte inferior, en él es en donde deben situarse con carácter general sillas/carritos plegados, y no en el interior del vehículo.

- El usuario podrá subir portando bicicleta, que no sean consideradas como un bulto, siempre y

cuando el vehículo disponga de maletero o espacio reservado para bicicletas, en su caso, debiendo encargarse el conductor de la apertura del mismo y de fijar la bicicleta en el espacio reservado a tal efecto.

- En caso de aglomeración, el conductor determinará si la silla porta bebé abierta es impedimento para acceder dentro del vehículo.

El usuario deberá utilizar los indicadores de **solicitud de parada** con la suficiente antelación para advertir al conductor de su intención de apearse del vehículo.



VI

SERVICIO MARÍTIMO

El viajero, al llegar a la Terminal Marítima, llevará preparado el importe del billete, siempre que sea posible, o la “Tarjeta de Transporte del Consorcio” de forma que no se produzcan demoras, y **cancelará en la taquilla** de la misma, al menos **5 minutos antes de la hora de salida**, momento en que se cierra la venta de billetes.

La puerta de embarque se cerrará 3 minutos antes de la salida del catamarán para que la embarcación pueda zarpar a la hora establecida. El usuario accederá a la embarcación por el lugar

habilitado en cada momento en las embarcaciones, quedando terminantemente prohibido hacerlo por cualquier otra, salvo indicación especial así recogida, en normativa aplicable.

El usuario deberá embarcar y desembarcar en las terminales de salida o llegada y por las puertas accesibles según el tipo de marea y siguiendo las indicaciones de la tripulación, en cada caso.

Para bicicletas y ciclomotores, en función del tipo de embarcación y aforo, se seguirán las indicaciones del personal autorizado, que determinará la capacidad máxima permitida.

Los menores que accedan a una embarcación deberán ir acompañados de un adulto prestando especial cuidado durante las fases de embarque y desembarque, teniendo derecho a ocupar su propio asiento.

En caso de que un usuario deba acceder a una embarcación con un **coche porta bebé** habrá que atender a las indicaciones del personal de a bordo.

Servicio gratuito de aparcamiento (+Parking), en la terminal marítima de El Puerto de Santa María, para usuarios del servicio marítimo.

Condiciones de uso en la terminal de El Puerto de Santa María:





VII SERVICIOS FERROVIARIOS

El modo ferroviario integrado del área metropolitana de la Bahía de Cádiz lo componen los servicios de Cercanías y el Trambahía, ambos operados por RENFE.

El Trambahía se une al núcleo de Cercanías de Cádiz como una línea de transporte más, incorporando sus paradas a la lista de estaciones del núcleo de Cercanías y permitiendo la movilidad del viajero entre todas sus paradas/estaciones.

Las Tarjetas de Transportes de la Red de Consorcios de Transportes de Andalucía se pueden

utilizar como título válido para viajar en todos los servicios del modo ferroviario integrado, abonando el importe del viaje entre origen y destino con el saldo de la Tarjeta de Transportes aplicando la tarifa del Consorcio Bahía de Cádiz.

En los siguientes apartados se detallan las condiciones de uso de la tarjeta en este modo y las opciones disponibles para su recarga o emisión.

Integración de la Tarjeta de Transportes como título válido en el modo ferroviario.

Condiciones de uso para viajar con la Tarjeta de Transportes de los Consorcios de Transportes de Andalucía.

Con la Tarjeta de Transportes se puede hacer uso del modo ferroviario del núcleo de Cercanías de Cádiz (Líneas de Cercanías y TramBahía), para realizar un viaje en el ámbito de actuación del

Consortio, respetando las características principales de su sistema tarifario, de manera transparente para el usuario, al igual que se hace actualmente con los distintos modos de transporte integrados, como son el autobús y el barco, incluso transbordando entre los diferentes modos de transporte.

De esta manera, el viajero podrá usar su tarjeta como etapa interurbana en el modo ferroviario, al igual que lo hace en un autobús o barco en el ámbito metropolitano.

La única diferencia del modo ferroviario respecto al resto de modos, es cómo se formaliza el viaje.

Mientras que en el resto de modos de transporte, el usuario debe indicar el destino de su viaje en el primer medio de transporte interurbano al que acceda, en el ámbito ferroviario, el destino del viaje se determina automáticamente en el turno de salida de la estación de Cercanías de RENFE

o en la canceladora de la parada del Trambahía.

La tarjeta podrá utilizarse para viajar en dos modalidades diferentes:

1. Para realizar un viaje que transcurra exclusivamente entre estaciones/paradas del núcleo de Cercanías de Cádiz.
2. Para realizar un viaje que exceda del núcleo de Cercanías de Cádiz.

Viaje que transcurre entre estaciones del núcleo de Cercanías de Cádiz.

En esta modalidad, se puede acceder directamente al tren o tranvía, mediante los tornos de las estaciones de Cercanías, en el primer caso, o las canceladoras de las paradas del Trambahía, en el segundo caso, sin necesidad de indicar el destino del viaje. El destino del viaje se determinará directamente en el torno de salida de la estación de Cercanías o en la

canceladora de la parada de salida del Trambahía.

Desde el punto de vista económico, al usuario se le descuenta en el torno o canceladora de acceso el importe correspondiente a 0 saltos, y en el torno o canceladora de salida, se le regulariza el importe final del viaje, en función del número de saltos realizados, según la zona tarifaria del punto de salida.

El usuario cuenta con un tiempo máximo de **180 minutos** para completar el viaje desde el paso por el torno o canceladora de entrada.

Si el usuario supera este tiempo, el sistema considera que se trata de un viajero sin billete, al haber caducado el que tenía. En la salida, se le aplicará una regularización económica correspondiente al importe de 6 saltos.

Desde el punto de vista intermodal, este tipo de viaje, será un viaje de una sola etapa, cuyo origen y destino estará dentro de los destinos de las líneas de Cercanías y Trambahía del núcleo de Cercanías de Cádiz.

En esta modalidad, también se permitirá el acceso de múltiples viajeros, siempre que la Tarjeta de Transportes no sea nominativa, presentando la tarjeta tantas veces como viajeros haya, y debiendo encontrarse en el mismo punto (parada o estación). Para los viajes múltiples, los usuarios/as, también deberán presentar en el punto de salida la tarjeta tantas veces como usuarios viajen. El tiempo máximo permitido para agrupar viajeros es de **3 minutos**.

Nº Saltos total del viaje interurbano	Tiempo máximo de transbordo entre líneas interurbanas
Menos de 3 saltos	60 min.
Entre 3 y 4 saltos	80 min.
Más de 4 saltos	100 min.

Nº Saltos total/viaje	Transbordo Urbano en origen (viajando de urbano a interurbano)	Transbordo Urbano en destino (con interurbano multi-etapa)
Menos de 3 saltos	45 min.	75 min.
Entre 3 y 4 saltos	45 min.	95 min.
Más de 4 saltos	45 min.	115 min.

Viaje que excede del ámbito del núcleo de Cercanías de Cádiz.

Existe una segunda modalidad de uso de la Tarjeta de Transportes, consistente en la adquisición de un viaje intermodal, cuyo inicio sea el modo ferroviario, y su destino esté dentro del ámbito del Consorcio, pero exceda del ámbito del núcleo de Cercanías de Cádiz.

En este caso, el usuario deberá elegir previamente el destino final de su viaje, en las máqui-

nas de autoventa de las estaciones o paradas del Trambahía. El importe a abonar, será el correspondiente al número de saltos del viaje con la tarifa del Consorcio.

Tras la adquisición del viaje en la máquina de autoventa, es necesario además pasar la tarjeta por la validadora, el usuario dispone de un tiempo máximo de **120 minutos** para iniciarlo, validando dicho viaje cuando pase por un torno o canceladora de entrada. De igual manera que en la modalidad de acceso directo, las máquinas de autoventa permitirán la adquisición de viajes para múltiples usuarios durante **3 minutos**. Pasado este tiempo, no se permitirá incrementar el número de viajeros, y se le indicará al usuario que pase por el torno de entrada para iniciar su viaje.

Una vez validado el viaje en un torno o canceladora de entrada, el usuario deberá también validar el viaje en el torno o canceladora de salida. Será de aplicación el tiempo máximo de viaje de

180 minutos y la regularización económica en caso de exceder del mismo, de igual forma que en la modalidad de acceso directo.

En el caso del Trambahía es importante recordar formalizar el viaje en las canceladoras de las paradas tanto si se inicia como si se finaliza un viaje en el Trambahía. La ausencia de formalización supondrá que el usuario viaja sin billete y se aplicará la regularización económica correspondiente.

Por último, existe un tiempo de arrepentimiento de 15 minutos, pudiendo anular el viaje pasando la tarjeta por la validadora en esos 15 minutos.

Operaciones de Compra/Recarga y Regularización de la Tarjeta de Transportes

Dentro del modo ferroviario en el ámbito del núcleo de Cercanías Cádiz, está a disposición de los usuarios de la Tarjeta de Transportes de los Consorcios, la opción de poder recargar y regularizar

el saldo en las máquinas de autoventa de Cercanías, en las máquinas de autoventa de las paradas del Trambahía y en las taquillas de las estaciones.

Además, en las taquillas, se podrá adquirir la Tarjeta de Transportes del Consorcio de la Bahía de Cádiz.



VIII VENTA ANTICIPADA

Se permite la venta anticipada de billetes para viajar en el servicio marítimo, tanto si se paga en efectivo como si se paga con tarjeta de transporte del Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz, con las siguientes **condiciones**:

1. Sólo se podrá obtener de forma anticipada, billetes para viajes con cuatro días de antelación e indicando la hora de la vuelta y hasta una hora antes de la salida, no estando autorizada la transmisión lucrativa a terceros de billetes.

Excepcionalmente, se permitirá la ampliación de la venta anticipada en otros periodos estivales o especiales de mayor afluencia de público.

- 2.** Sólo se permite la emisión de billetes para destinos de la propia línea, no siendo posible la realización de transbordos con otras líneas.
- 3.** Sólo se permiten cambios hasta una hora antes de la salida y sin recargo, siempre sujeto a la disponibilidad de plazas.
- 4.** El precio del billete sólo se devolverá en caso de suspensión del servicio marítimo.

En el servicio por carretera, está operativa la venta anticipada en las líneas y periodos que informa el Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz en su página Web www.cmtbc.es.



IX

TRANSPORTE A LA DEMANDA

El Consorcio de Transportes atiende paradas ubicadas en determinadas zonas geográficas o puntos de interés mediante la modalidad de transporte a la demanda. Los servicios de transporte circulan por las paradas sujetas a transporte a la demanda si existe una solicitud previa de recogida por parte de algún usuario.

Para acogerse a este servicio, en el caso de solicitudes a través de la web, los usuarios deberán estar registrados en el servicio de transporte a la demanda mediante NIF y contraseña.

Para solicitudes desde el móvil o tableta, no será necesario registrarse, ya que la solicitud se vincula con el identificador del dispositivo. En ningún caso será necesario disponer de una tarjeta de transporte.

Del mismo modo, el usuario puede solicitar el servicio a través del teléfono de la oficina del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz, 856100495.

Las solicitudes de reserva de servicios a la demanda se podrán realizar en las condiciones que puede consultar en el siguiente enlace a nuestra web:



El Consorcio se reserva el derecho a suspender una cuenta si se detecta un incumplimiento

reiterado de las condiciones de uso, sin perjuicio de comunicar a dicho usuario esta circunstancia para que efectúe las aclaraciones que correspondan.

+bici

X

PRÉSTAMO GRATUITO DE BICICLETAS (+BICI)

El Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz tiene implantado en distintos puntos del ámbito metropolitano el servicio público de bicicletas (**+ BICI**) al objeto del uso gratuito compartido de bicicletas públicas entre los usuarios del transporte público con Tarjeta de Transporte del Consorcio.

Los puntos de préstamo de bicicletas se ubican:

- En la Terminal Marítima de Cádiz (entrada por Plaza de Sevilla)

- En la Terminal Marítima de El Puerto de Santa María (Avda. de la Bajamar. s/n)
- En la Terminal Marítima de Rota (desde el 2 de julio de 2013).

Alta de usuario en el sistema

Toda persona que quiera hacer uso del sistema de préstamo +BICI debe disponer de una **Tarjeta de Transporte del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz**, y debe aceptar las condiciones del servicio en vigor, quedando registrados sus datos personales en un fichero propiedad del Consorcio.

No se permite que una Tarjeta de Transporte esté dada de alta en más de una persona.

El usuario podrá solicitar la baja del sistema en cualquier momento, presentando solicitud por escrito y exhibiendo original de DNI en cualquier

punto de préstamo oficial. La persona que solicite el alta debe:

- 1.** Ser mayor de 17 años.
- 2.** Disponer de Tarjeta de Transporte del Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz.
- 3.** Ser titular de tarjeta bancaria o número de cuenta bancaria, o en su defecto autorización del titular de la misma.
- 4.** Notificar cualquier cambio que afecte a la anterior tarjeta o número de cuenta bancaria.
- 5.** Autorizar el cobro de las cantidades vigentes para el supuesto de incumplimiento de las condiciones de utilización.
- 6.** Haber leído/aceptado las condiciones generales de acceso y utilización del servicio público de bicicletas +BICI.

Condiciones generales de uso del programa +BICI

1. La persona que utilice el servicio +BICI debe ser **mayor de 17 años**, y estar dado de alta en el servicio +BICI.
2. Un usuario podrá retirar gratuitamente una bicicleta de las que estén disponibles en el punto de préstamo en el que se encuentre, para ser usada dentro del periodo de tiempo establecido, **siempre y cuando haya viajado previamente, y en el mismo día, en alguna de las líneas metropolitanas del Consorcio, con la Tarjeta de Transporte.**
3. El tiempo de préstamo gratuito se establece en **8 horas**. Una vez transcurridos se devengará la tarifa recogida en la siguiente tabla de tiempos:

A partir de las 8 horas	Importe total
Entre 0 y 30 minutos	1,00€
Entre 31 y 60	2,00€
Entre 61 y 90	3,00€
Entre 91 y 120 (2 horas)	4,00€
Entre 121 y 150	5,00€
Entre 151 y 180 (3 horas)	6,00€
Entre 181 y 210	7,00€
Entre 211 y 240 (4 horas)	8,00€
Entre 241 y 270	9,00€
Entre 271 y 300 (5 horas)	10,00€
Más de 5 horas (en horario de préstamo en el día)	15,00€

- 4.** El usuario deberá conducir, utilizar y estacionar la bicicleta con la diligencia debida.
- 5.** El usuario deberá devolver la bicicleta en el estado en que se le entregó, en el mismo punto de préstamo en su horario de servicio, y el mismo día del préstamo.
- 6.** En caso de que la bicicleta no sea devuelta en el día del préstamo, el usuario será dado de baja inmediata y definitivamente en el servicio, salvo causa justificada y/o fuerza mayor, y conllevará una sanción de 60€ por cada día natural de retraso en la devolución de la bicicleta, hasta un máximo de 180€, y sin perjuicio del ejercicio de las acciones judiciales que puede ejercer el Consorcio de Transportes.
- 7.** El usuario no podrá volver a utilizar el servicio +BICI hasta que no haya realizado el abono del importe indicado en el punto anterior.
- 8.** En caso de siniestro, deberá llamar al teléfono de atención al usuario 955 038 665.

- 9.** El usuario deberá abonar el importe de la reparación en caso de ser daños propios por causa imputable al mismo. El importe de la reposición/reparación de la bicicleta, en su caso, será tasado por el Consorcio, y asumido por el usuario con cargo a la tarjeta bancaria/número de cuenta facilitado, con un valor máximo de 100€.
- 10.** En el supuesto de sufrir el robo o sustracción de la bicicleta, deberá comunicar tal circunstancia tan pronto le sea posible llamando al teléfono de atención al usuario 955 038 665. Deberá igualmente presentar copia de la denuncia de robo no más tarde de 3 días hábiles después de haberse producido los hechos: en las oficinas del Consorcio en Cádiz, en Edificio Glorieta s/n, planta 5. Zona Franca, o en los puntos de préstamo del servicio +BICI.



XI

RECLAMACIONES/CONSULTAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El usuario podrá presentar reclamaciones sobre el servicio prestado en todo momento y ante cualquier situación que se presente en el uso del servicio de transporte y sus servicios complementarios, dentro del ámbito de actuación del Consorcio. En el caso de las líneas férreas, solo las relacionadas con la tarjeta de transporte, las relacionadas con máquinas de autoventa o servicios de Renfe, deberán dirigirse a dicha entidad.

Para cualquier queja/reclamación que el usua-

rio quiera manifestar sobre el servicio prestado, puede presentarla mediante: la oficina virtual en la web del consorcio www.cmtbc.es, teléfono, o directamente en las oficinas del Consorcio, a través del registro general del mismo. Asimismo, podrán dirigirse a las Asociaciones de Consumidores de ámbito provincial para ser informados debidamente, y utilizar la página web del Consorcio www.cmtbc.es en el lugar habilitado para ello destinado a los usuarios.

El usuario, también podrá dirigirse a las empresas operadoras del servicio de autobús/embarcación metropolitanos, donde formulará el oportuno escrito, que éstas remitirán al Consorcio.

El usuario también podrá reclamar los daños y perjuicios sufridos siempre que resulten acreditados suficientemente, y se evidencie su relación de causalidad con la prestación del servicio, así como que se trate de un daño directo y efectivo salvo los producidos en casos de fuerza mayor,

averías, conflictos laborales, accidentes u otras causas ajenas a la compañía de transporte, no imputables a la misma, en las que no haya mediado dolo o negligencia.

En todo caso, el daño alegado habrá de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas.

Es imprescindible para cualquier reclamación de daños y perjuicios, **conservar el título de viaje.**

En el plazo no superior a 10 días, se contestará al usuario, informándole de la apertura del expediente y asignándole un número de reclamación y seguimiento, existiendo un plazo para su resolución efectiva, según normativa vigente.



XII OFICINA VIRTUAL

La oficina virtual, ubicada en la página web www.cmtbc.es, permite a los usuarios del transporte público, realizar gestiones relacionadas con los servicios del Consorcio de forma telemática, evitando desplazamientos a su sede, reconociendo de este modo, el derecho de los ciudadanos a relacionarse con esta administración por medios electrónicos.

Alguna de estas gestiones son directas, las realiza el usuario de forma autónoma y se contestan en el mismo instante. En esta categoría pueden

realizarse las solicitudes de certificados de horarios, certificados de uso de Tarjeta de Transporte, y petición de cita para la renovación o emisión de la Tarjeta de Transporte nominativa.

Para la tramitación del resto de gestiones que requieren la intervención de personal del Consorcio, se aplica la normativa vigente. En esta categoría estarían las consultas, sugerencias y reclamaciones.



XIII

PERSONAL DE SERVICIOS

El personal de inspección constituirá la máxima autoridad mientras permanezca en el vehículo/embarcación y sus decisiones serán acatadas por los viajeros y por el conductor/patrón, sin perjuicio de las reclamaciones que correspondan. Será misión principal de este personal controlar que los viajeros estén en posesión del título de viaje correspondiente.

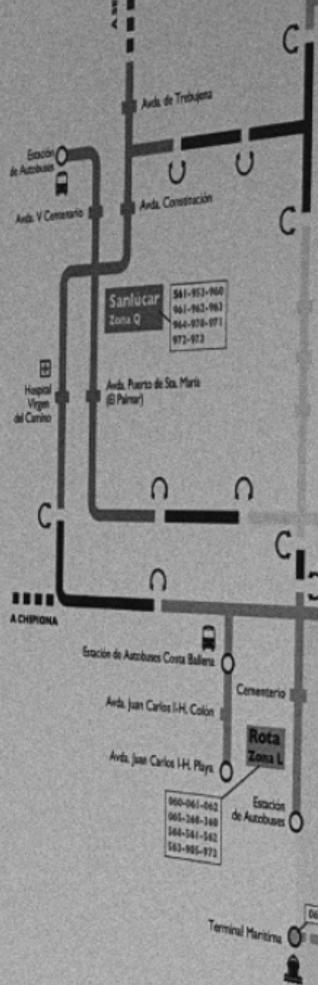
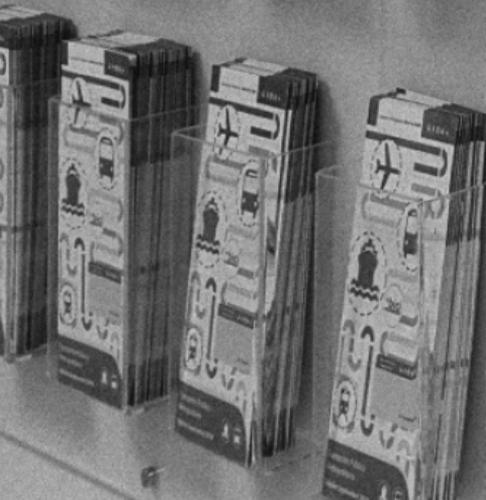
Los conductores/personal autorizado e inspectores impedirán la entrada y obligarán a descender a los que traten de realizar cualquiera actua-

ción prohibida en este manual y, en general, a cualquier persona que, con su falta de comportamiento, o con sus palabras, gestos o actitudes atente contra el respeto a los demás viajeros o altere el orden.

El usuario debe **abstenerse de discutir con los empleados**, acatando sus decisiones y presentando la oportuna **reclamación** bien en las oficinas de la Empresa, bien en las oficinas del Consorcio. Deberá **acompañar el correspondiente título de viaje**.

Si un autobús/embarcación interrumpiese su servicio por algún incidente los usuarios podrán utilizar el siguiente con el mismo título de viaje, siguiendo las instrucciones del conductor/personal autorizado o inspector en cada caso concreto.

Transportes Bahía de Cádiz



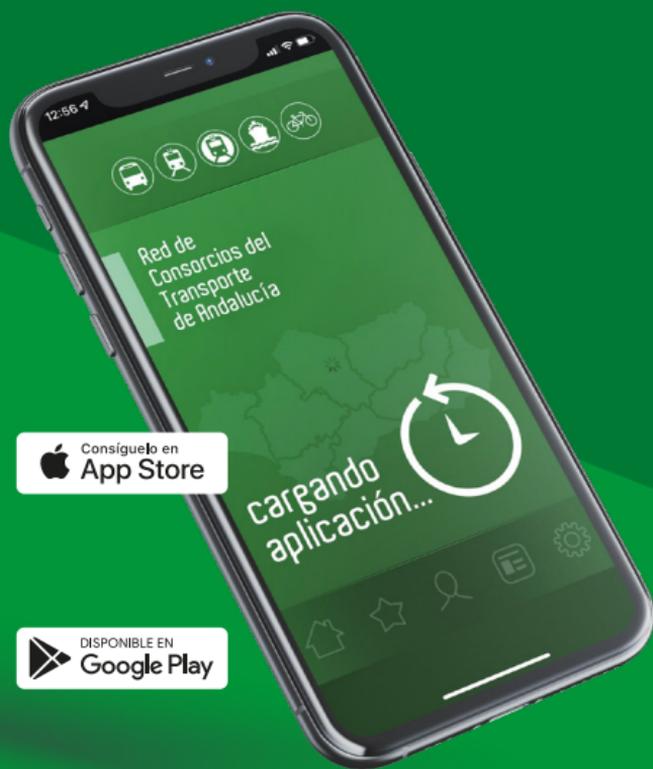
Zonas

A Cádiz

B San Fernando



Descarga tu App de Transporte



Consíguelo en
App Store



DISPONIBLE EN
Google Play



Junta de Andalucía
Consejería de Fomento, Articulación
del Territorio y Vivienda
Consortio Metropolitano de Transportes
de la Bahía de Cádiz

Consortio de Transportes Bahía de Cádiz
Edificio Glorieta, Planta 5ª, Módulos 3 y 4
11011 Zona Franca, Cádiz
Atención al cliente: 955 038 665
www.cmtbc.es