

Muévete **mejor** en el autobús  
Viajar en los autobuses de la EMT



**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>
<b>01</b> Subir al autobús.....	5
<b>02</b> A bordo del autobús.....	6
<b>03</b> Accesibilidad universal.....	7
<b>04</b> Sillas de ruedas.....	8
<b>05</b> Cochecitos de niño.....	8
<b>06</b> Viajar con objetos.....	9
<b>07</b> Carros de la compra.....	10
<b>08</b> Mochilas, maletas y bolsos de viaje.....	11
<b>09</b> Bicicletas .....	12
<b>10</b> Bajar del autobús.....	13
<b>11</b> Títulos de transporte.....	13
<b>12</b> Atención al cliente .....	14

# ANTES DE SUBIR AL

# AUTOBÚS

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

04



Es necesario que hagas una señal al conductor del autobús de la línea que deseas tomar para informarle de tu intención de subir.

- Ten preparado tu título de transporte o el importe exacto para adquirir tu billete.



## 01 Subir al autobús

---



- 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.

**i** 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 del Seguro Obligatorio de Viajeros. Este es el documento que te da derecho a realizar una reclamación.

**i** 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.
- Utiliza los timbres para indicar al conductor, con la suficiente antelación, tu intención de descender del vehículo.
- Lleva tu título de transporte válido 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.

### 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.

## 04 Sillas 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.

08



Por seguridad, sólo está permitida una silla de ruedas o un cochecito de niño por vehículo.

## 05 Cochecitos de niño

---



Si viajas con un cochecito de niño desplegado, recuerda que:

**i** 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.
- 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.
- Por los mismos motivos de normativa, no se autoriza la subida de cochecitos de niño dobles, ya sean de tipo 'tándem' o en paralelo.

## **06** Viajar con objetos

---

- Puedes viajar en nuestros autobuses con carros de la compra (**¡novedad!**), mochilas, pequeñas maletas o bolsos

Muévete **mejor** en el autobús

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 los viajeros.

- Cuando transportes estos objetos, eres responsable de sujetarlos adecuadamente y de evitar que causen molestias o sean un riesgo para otros usuarios.

## 07 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 y está condicionado a la ocupación real del vehículo o la prevista por el conductor.

- Si el autobús no dispone de un espacio habilitado para llevar el carro de la compra, éste se situará junto a la plataforma para sillas de ruedas, debidamente sujeto y perpendicular al sentido de la marcha, para evitar que se desplace.

- Por razones de seguridad y espacio, sólo se autorizan dos carros simultáneamente en el mismo vehículo.

## **08** **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; éstas deben ir en la mano.
- 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 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 cuando no se comprometa la seguridad y el confort del resto de pasajeros.

### Bicicletas Plegables (**¡novedad!**):

- Se permite, por primera vez, 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 al autobús.
- Sólo se permite una bicicleta por autobús y debe 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 (**¡novedad!**):

- Se permitirá transportar bicicletas **EXCLUSIVAMENTE** en aquellos autobuses provistos de soporte específico para ello en la parte posterior externa del vehículo.

## 10 Bajar del autobús

---

- Una vez esté detenido el autobús, utiliza sólo las puertas central y trasera. 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.
- Facilita siempre el descenso a personas de edad avanzada o de movilidad reducida.

## 11 Títulos de transporte

---

- Para viajar en nuestros autobuses, debes disponer de un título de transporte válido y correctamente validado.
- Los niños que no hayan cumplido cuatro años de edad y no ocupen asiento, no necesitan título de transporte.
- Son títulos de transporte válidos: el Abono de Transporte, el Metrobús, el Billete Sencillo, el Bonotet y el Abono Turístico.

Muévete **mejor** en el autobús

- El cupón de Abono de Transporte y el Bonotet deben ir acompañados de su correspondiente tarjeta de identificación.

## **12** 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:

- La página web: **[www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)**
- El teléfono **902.50.78.50**, en horario de lunes a viernes de 7 a 21 horas, y sábados y festivos de 7 a 14 horas.
- Fax: **91.406.88.79**
- El correo electrónico: **[atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es)**
- Dirección postal: C/ Cerro de la Plata, 4 - 28007 MADRID

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.

**BUEN VIAJE**

# Recuerda

que...

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

**SMS al 7998:**

**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

y a través de la web: [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)

**EMT**

