

**RESUMEN DE LAS CONDICIONES
GENERALES DE CONTRATACIÓN
Y UTILIZACIÓN DE LA TARJETA
MUGI/LURRALDEBUS**



1. Naturaleza y elementos constitutivos del Sistema de Integración Tarifaria en el Territorio Histórico de Gipuzkoa

El sistema MUGI es el sistema tarifario unificado que permite viajar en todos los medios de transporte guipuzcoanos adheridos al mismo con un único soporte. Ha sido implantado por la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa (ATTG) el 4 de marzo de 2013.

Este sistema cuenta con la tarjeta Mugi como soporte y es una evolución del sistema utilizado en Lurraldebus. Ambas tarjetas (MUGI y LURRALDEBUS) ofrecen las mismas prestaciones y se pueden utilizar por igual en los diferentes transportes públicos adheridos al Sistema MUGI.

El sistema se basa en un soporte de pago y una zonificación común, descuentos escalonados por uso, transbordos en condiciones ventajosas y la definición de unos colectivos comunes (mayores, jóvenes, discapacitados y sociales) que reciben bonificaciones.

Las tarjetas son, esencialmente, **personalizadas, intransferibles** y recargables.

2. Soporte tecnológico necesario para utilizar el sistema (tarjetas MUGI y LURRALDEBUS)

El sistema MUGI ofrece 3 tipos de tarjeta: *tarjeta ordinaria, tarjeta de colectivos y tarjeta anónima.*

1. Tarjeta Ordinaria:

- a. La tarjeta es personalizada y figuran los datos del titular, su fotografía y un número de serie.
- b. Sólo permite la cancelación de los viajes de la persona titular.

2. Tarjeta de Colectivos:

- a. Son tarjetas que acreditan la pertenencia a uno de los colectivos señalados.
- b. Son tarjetas personalizadas, con los datos, la fotografía de la persona titular y una letra en función del tipo de colectivo al que pertenezcan.
- c. Además de los requisitos establecidos para cada colectivo es obligatorio **estar empadronado en Gipuzkoa.**
- d. Incluye bonificaciones específicas que se hacen efectivas en cada recarga.



e. Sólo permite la cancelación de los viajes de la persona titular.

Los colectivos establecidos son los siguientes:

- **Jóvenes.** Personas usuarias con edad comprendida entre los 5 y 25 años. A partir de los 18 años deberán acreditar no superar un determinado nivel de renta.
- **Mayores de 65 años** que acrediten no superar determinados niveles de renta.
- **Personas con Discapacidad.** Personas que acrediten un determinado nivel de discapacidad y no supere un determinado nivel de renta.
- **Social.** Personas que acrediten determinado nivel de renta y el cumplimiento de determinados requisitos adicionales.
- **Familia numerosa General (F20) y Especial (F50).** Personas que acrediten el cumplimiento de los requisitos específicos. (*En este caso no es necesario estar empadronado en Gipuzkoa ya que viene determinado por Ley).

Las personas que pertenezcan a los colectivos Joven, Mayor, Persona con Discapacidad y Social, pueden ser a su vez del colectivo Familia Numerosa 20 y 50. A estas personas se les aplicarán las bonificaciones de ambos colectivos.

3. Tarjeta Anónima

- a. Es una tarjeta no personalizada.
- b. La tarjeta aporta los descuentos correspondientes predeterminados (*Actualmente los correspondientes al 1º tramo).
- c. La tarjeta permite la multicancelación en algunos modos de transporte de forma limitada o ilimitada, directamente o con la asistencia del personal de conducción, según el modo de transporte.
- d. La tarjeta se activa con la primera recarga.

La tarjeta se mantiene activa durante el plazo preestablecido (*Actualmente 3 meses) desde la última recarga realizada. Si no se realiza una nueva recarga en ese plazo, la tarjeta se desactivará, pero no se perderá el saldo pendiente.

La tarjeta podrá volver a activarse y podrá recuperarse el saldo al volver a recargarla.

3. Obtención y gestión de la tarjeta MUGI

Las tarjetas Ordinarias y de Colectivos MUGI se pueden solicitar por correo postal, a través de la página web www.mugi.eus, en los puntos de



venta establecidos al efecto o por cualquier otro medio que se habilite en el futuro. La persona interesada podrá acceder a esta información en la web ***www.mugi.eus***.

La tarjeta anónima puede adquirirse en los puntos de venta establecidos al efecto y en el centro de atención a las personas usuarias de la ATTG (*Actualmente en Donostia, c/ Easo, 74-1ª planta).

La persona solicitante de la tarjeta MUGI deberá facilitar los datos necesarios para su expedición y gestión, aportar una fotografía tamaño pasaporte reciente y en color, junto a una copia de los documentos acreditativos de su identidad y de las características del perfil de la persona usuaria que le sean de aplicación, así como abonar los costes de emisión correspondientes.

Al solicitar la obtención de la tarjeta, la persona usuaria acepta plenamente las Condiciones Generales de Contratación y Utilización de la misma.

Con carácter general, cada persona usuaria tendrá derecho a una sola tarjeta personalizada MUGI o LURRALDEBUS.

La persona usuaria está obligada a comunicar la variación en los datos personales facilitados para la obtención de la tarjeta. La ATTG no se responsabilizará de las consecuencias que puedan derivar de la no modificación de dichos datos.

4. Recarga de las tarjetas MUGI y LURRALDEBUS

La tarjeta debe cargarse en los lugares autorizados previamente a su utilización en los medios de transporte público adheridos.

No se admitirá reembolso alguno por recarga realizada, salvo por causas debidamente justificadas.

5. Precios, descuentos y bonificaciones

La ATTG se reserva el derecho a determinar y modificar unilateralmente:

- Los precios correspondientes a los viajes que se pretendan pagar mediante el sistema MUGI.
- El sistema de descuentos y bonificaciones a aplicar sobre dichos precios.

El importe de los gastos de emisión y gestión de las tarjetas MUGI serán determinados por la ATTG (*Actualmente 5 €). Y en este caso también, se reserva el derecho a determinar y modificar estos precios.



6. Utilización del Sistema MUGI

Las tarjetas MUGI y LURRALDEBUS, una vez cargadas, permiten el acceso a los distintos modos de transporte. En todo caso, la persona usuaria deberá realizar la correspondiente validación antes del inicio de cada viaje.

1. El modo de utilización en **autobuses interurbanos y ferrocarril** es el siguiente: la tarjeta se validará al acceder al modo de transporte y al abandonar el mismo, a través de validadoras. De esta manera, el sistema descontará automáticamente del saldo correspondiente el precio del trayecto realizado. En el display de la validadora se mostrará el importe descontado y el saldo restante en la tarjeta.

En el caso del **autobús**, la persona usuaria deberá validar a la salida para beneficiarse de los descuentos correspondientes. En caso contrario, se le aplicará la penalización de recorrido máximo, por la que se le cobrará el precio del billete ocasional del recorrido máximo que se pueda realizar en dicha línea desde la parada de subida. Dicho trayecto no computará a efecto de descuentos. La penalización se efectuará automáticamente en la siguiente subida que se realice en cualquier transporte adherido al sistema MUGI.

En el caso del **ferrocarril**, la penalización por no validar a la entrada o salida será la predeterminada en cada momento en la web *www.mugi.eus* (*Actualmente 3 €) y se efectuará automáticamente en la siguiente subida o bajada que se realice en cualquier transporte adherido al sistema MUGI.

2. En los **autobuses urbanos**, las personas usuarias sólo validarán al subir al autobús, ya que los viajes tienen la misma tarifa, independientemente del recorrido. En el caso de cancelar a la bajada, el sistema cobrará un viaje adicional.

Las validaciones realizadas (en los medios de transporte y en las taquillas) no se pueden anular.

Si al intentar validar la tarjeta, el sistema marcara alguna indicación de rechazo, la persona usuaria deberá dirigirse al personal de las empresas operadoras de transportes quienes adoptarán las medidas que procedan.

La ATGG no se responsabilizará de las consecuencias económicas que se deriven de una utilización distinta a la prevista en la presente condición.



7. Pérdida o sustracción de las tarjetas MUGI y LURRALDEBUS

La persona titular de la tarjeta será responsable de su custodia y conservación, y está obligada en el caso de pérdida o robo, a comunicarlo a la ATTG, propietaria de la mencionada tarjeta, a la mayor brevedad posible.

En este sentido, la persona titular de la tarjeta será responsable del uso fraudulento de su tarjeta por otra persona, en tanto no se denuncie la pérdida o robo de la misma.

La comunicación de la pérdida o robo de la tarjeta se podrá hacer, por teléfono, correo electrónico, presencialmente en las dependencias del Centro de Atención a las Personas Usuarias de la ATTG o en los puntos de venta al solicitar una nueva tarjeta.

Una vez recibida la comunicación, la ATTG consultará el saldo de la tarjeta perdida o robada y la anulará.

Si la persona interesada solicita una nueva tarjeta, la ATTG procederá a emitirla, en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

La emisión de una nueva tarjeta por causa de pérdida o robo conllevará el pago de emisión habitual y una vez recibida y activada mediante recarga se procederá a transferir el saldo contenido en la tarjeta anulada.

En los supuestos en los que la comunicación de pérdida o robo tenga lugar en un momento posterior a la utilización incorrecta de la tarjeta, no procederá la transferencia del saldo utilizado incorrectamente.

8. Deterioro de la tarjeta

La tarjeta tendrá un período de garantía de 4 años desde su fecha de emisión. El período de garantía dará derecho a la sustitución sin coste alguno de las tarjetas defectuosas, siempre que los desperfectos no sean debidos al mal uso de la tarjeta.

Transcurrido el período de garantía, y en caso de deterioro de la misma, la persona usuaria deberá solicitar una nueva tarjeta, abonando el precio establecido.

9. Cesión de derechos de crédito *inter vivos* y por fallecimiento

El saldo contenido en la tarjeta podrá ser cedido a la persona titular de otra tarjeta. Para ello, la persona a cuyo nombre esté expedida la misma



deberá acudir a la ATTG, donde se consultará su saldo y tras la correspondiente solicitud, se procederá a la anulación de la tarjeta y a transferir el saldo a la tarjeta del receptor (excluyendo el importe correspondiente a las bonificaciones por colectivo). En caso de que este último carezca de tarjeta, deberá solicitar una, que se emitirá conforme a las condiciones previstas.

En los casos de fallecimiento de la persona a cuya favor esté expedida la tarjeta, sus sucesores podrán solicitar la transmisión a otra tarjeta del saldo contenido en la tarjeta de la persona fallecida (excluyendo el importe correspondiente a las bonificaciones por colectivo), acreditando, de forma suficiente, su condición de personas herederas o legatarias.

Fuera de los supuestos anteriores, no se atenderán las solicitudes de devolución de los saldos contenidos en la tarjeta.

10. Utilización incorrecta de la tarjeta

La tarjeta MUGI o LURRALDEBUS deberá presentarse a requerimiento del personal autorizado junto con alguno de los documentos que sirvan para acreditar la identidad.

Son supuestos de utilización incorrecta de la tarjeta, los que se señalan a continuación:

- a) Utilización de tarjeta en la que figure información incorrecta impresa sobre la misma. La persona titular de la tarjeta está obligada a solicitar a la ATTG la corrección del error.
- b) Utilización de tarjeta personal por persona distinta de aquélla cuya identidad figura reflejada en la misma.

Se retirará la tarjeta, se perderán los derechos de crédito contenidos en ella y se impondrá una penalización de 20 €.

- c) Utilización de una tarjeta falsificada o en la que se haya alterado la información contenida o impresa en la misma.

Se retirará la tarjeta, se perderán los derechos de crédito contenidos en ella y se impondrá una penalización de 20 €.

- d) Supuesto de no validación en la parada de bajada por haberlo hecho previamente en parada correspondiente a zona distinta, al objeto de pagar una menor tarifa por el trayecto realizado.

- e) Supuesto en el que se lleve a cabo actividades cuyo único fin sea obtener mayores descuentos del sistema MUGI. (*ej. caso Dbus. Personas usuarias que montan en una parada y bajan en la siguiente, vuelven a montar



sin hacer transbordo y así sucesivamente hasta que llegan a los 40 viajes para pasar al 2º o 3º tramo).

- f) Utilización de tarjeta por persona que se niega a mostrar, a requerimiento de los servicios de inspección o del personal de la empresa operadora, el documento necesario para acreditar su identidad.

11. Reiteración en actividades fraudulentas tras la anulación de tarjetas por uso irregular de las mismas

En este supuesto, sin perjuicio de las eventuales actuaciones penales que pudieran proceder, la ATTG se reserva el derecho a imponer penalizaciones de hasta 150 €.

12. Atención a las personas usuarias

La ATTG prestará un servicio de atención a las personas usuarias en relación con cuantas consultas, incidencias y demás cuestiones surjan del Sistema MUGI y su utilización. La persona usuaria podrá acudir a las instalaciones de la ATTG (*Actualmente en Donostia, c/ Easo, 74-1ª planta), o contactar por teléfono, fax y/o internet.

- Por teléfono: 943 000 117
- Por fax: 943 000 116
- Por email: info@mugi.eus

Seguimiento de los viajes realizados:

Las personas usuarias podrán disponer directamente de la información de viajes y del gasto realizado con su tarjeta, registrándose en el Área privada de la página web. www.mugi.eus

Además, podrán realizar la consulta de los 4 últimos movimientos de la tarjeta o viajes realizados en cualquier punto de la red de recargas.

13. Hojas de reclamaciones

Las personas usuarias de la tarjeta regulada en estas condiciones tendrán a su disposición a través del Centro de Atención a la Persona Usuaria de la ATTG, las correspondientes hojas de reclamaciones en que podrán exponer cualquier reclamación y/o sugerencia sobre la prestación del servicio de la tarjeta.