



TXIK TXAK mugikortasun urriko pertsonendako garraio-zerbitzuaren erabilera eta salmenta baldintza orokorrak

2026ko urtarrilaren 15ean indarrean den bertsioa.

IPAR EUSKAL HERRI-ATURRIKO RD sozietateak Kide Bakarreko Akziozko Sozietate Sinplifikatua, 1.200.000 euroko kapitalarekin, Baionako Merkataritza eta Sozietateen Erregistroan inskribatua RCS 927 609 289 zenbakiarekin, egoitza soziala Marouette bidea, 10 BP 30411, 64100 Baionan duena, komunitate barneko BEZ zenbakia FR20 927 609 289 (beherago “Sozietatea”), TXIK TXAK mugikortasun urriko pertsonendako garraio zerbitzu berezitua eskaintzen du (beherago Zerbitzua).

1. Gaia

Erabilera eta Salmenta Baldintza Orokor hauen helburua (beherago, “ESBO”) zerbitzua erabiltzeko baldintzak zehaztea da. Zerbitzua manatzen eta/edo erabiltzen duen edozein pertsona fisikori aplikatzen zaizkio (beherago, “Bezeroa”).

2. ESBOak onartzea eta aldatzea

2.1. Berariazko onarpena

ESBOak kontsultatu daitezke <https://www.txiktxak.fr/> helbidean, baita Sozietateari galdeginez ere, beherago 10. artikuluan agertzen diren helbideetara zuzenduz.

Zerbitzua erabiltzeak bezeroak, erreserbarik gabe batere, ESBOak ezagutzen eta erabat onartzen dituela erran nahi du.



2.2. ESBOak aldatzea

Sozietateak beretzat gordetzen du noiznahi eta aitzin-abisurik gabe ESBO horiek aldatzeko eskubidea. Aldatuz gero, bezeroari aplikatu beharreko ESBOak erreserbaren egunean indarrean direnak dira.

3. Zerbitzuaren deskribapena

3.1. Zerbitzuaren perimetroa eta erabilgarritasuna

Zerbitzuak bezeroei bidaia bat erreserbatzeko aukera ematen die, Ipar Euskal Herri-Aturri lurraldeko hogeita hiru herri hauetan:

Ahetze, Angelu, Arbona, Arrangoitze, Azkaine, Basusarri, Baiona, Miarritze, Bidarte, Biriatu, Bokale, Ziburu, Getaria, Hendaia, Mugerre, Ondres, Donibane Lohizune, Saint-Martin-de-Seignanx, Hiriburu, Senpere, Tarnose, Urruña, Milafranga.

Zerbitzua hogeita hiru herri hauetatik edo herri horietako batera eskainia da, helbide batetik bestera bide publikoan.

Zerbitzuak asteko egun guztietan funtzionatzen du, ordutegi hauetan (lehen eta azken elkartzea):

- Astelehenetik ostegunera eta igandeetan: 07:30etik 19:30era,
- Ostiral, larunbat eta besta-egunetan (maiatzaren 1a kanpo): 07:30etik 23:00etara.

3.2 Zerbitzurako pertsona hautagarriak

Frantses Estatuan bizi diren eta inklusiorako mugikortasun txartela duten pertsonak erabil dezakete zerbitzua.

Bezero Harremanetarako Zentroan kontu pertsonala sortzeko momentuan aurkeztutako frogagiriak egiaztatu ondotik eskuragarri izanen da zerbitzua (inklusiorako mugikortasun txartel guztiak, aitzin eta gibelaldeak – ikus 4.1 Kontu pertsonala sortzea eta kudeatzea)



eta Zerbitzua erabiltzen den bitartean, edozein frogagiri berri egiaztatu ondotik. Baita posta elektronikoz Zerbitzurako hautagarritasuna berretsi ondotik, bezeroak bere kontu pertsonalean adierazten duen helbide elektronikora.

Zerbitzura heltzeko galdera 5 (bost) laneguneko epean izapidetuko da, kontu pertsonala sortzen denetik edo Zerbitzua erabili bitartean frogagiri berriak eskuratuko diren momentutik.

Zerbitzura heltzeko eskaera baztertuko da bezeroak ez baditu behar diren frogagiriak aurkezten edo dokumentu horiek ez badira baliozkoak (adibidez, balio-data iraungitzea).

Frogagiri berri guztiak iraungitze-data baino lehen Bezero Harremanetarako Zentroan bidali behar dira. Bestenaz Zerbitzua moztuko da.

3.3. Ibilgailu motak

Zerbitzuak bezeroen beharretara egokitutako hainbat ibilgailu mota eskaintzen ditu, 8 aulkitako ibilgailuak barne (7 aulki komertzial + gidaria). Ibilgailu guztiak mugikortasun urriko pertsonentzat helgarriak dira. Gainerateko aulki komertzial kopurua 4 eta 5 artekoa izanen da, gurpildun aulkiak erabiltzen dituzten erabiltzaileen kopuruaren arabera (gehienez, eskuzko bi gurpildun aulki edo gurpildun aulki elektriko bat eta eskuzko gurpildun aulki bat ibilgailu bakoitzeko).

4. Zerbitzura sartzeko molde eta baldintzak

4.1. Kontu pertsonala sortzea eta kudeatzea

Zerbitzua manatzeko, bezeroak kontu pertsonal bat sortu behar du, eta ondoko informazio hau eman (nahitaezkoa):

- Izen-deiturak
- Posta elektronikoa
- Telefono finkoaren edo mugikorraren zenbakia



- Sartu pasahitz bat
- Posta-helbidea

Zerbitzua IMT bat duten pertsonak bakarrik erabil dezaketenez, dauzkaten IMT txartel guztien frogagiriak aurkeztu beharko dira (IMT txartelaren fotokopia aitzin eta gibelaldeak).

Kontua sor daiteke:

- Harremanetarako inprimakia betez, “Mugikortasun Urriko Pertsonen Garraioa”, eskaeraren sailean “MUPG zerbitzuan izena ematea” hautatuz. Harremanetarako inprimakiarekin batera frogagiriak aurkeztu behar ditut.
- Zerbitzura izen emateko orrialdea deskargatuz, eta frogagiriekin batera postaz igorritz: Marouette bidea, 10 - BP30411 64104 Baiona Cedex helbidera bidaliz.
- Zerbitzuan izena emateko zailtasunak baldin baditut, Bezero Harremanetarako Zentrora deitzen dut 05 47 75 76 64 zenbakira (ikus zerbitzuaren irekiera-orientegia behean), eta nire frogagiriak (inklusiorako mugikortasun txartelak barne) bidaltzen ditut postaz Marouette bidea, 10 - BP30411 64104 Baiona Cedex helbidera.

12 urte eta gehiagoko adingabeen kasuan, legezko arduradunak/ek sinatutako lagunduak ez diren adingabeen garraiatzeko baimen idatzia eman beharko da.

Kontu pertsonala sortzean, bezeroak bere lehentasunezko hizkuntza hautatuko du (frantsesa edo euskara).

Bezeroak bere kontu pertsonaletik edozein momentutan berari dagokion informazioa, baita bere lehentasunezko hizkuntza ere alda ditzake.

Bezeroak kontu pertsonal bat sortzea beharrezkoa da zerbitzu bat manatzeko, erreserbatzeko moldea edozein dela ere. Pertsona fisiko batek kontu pertsonal bakarra ukan dezake.



4.2. Egiaztapena eta segurtasuna

Kontu pertsonala sortzean bezeroak informazio zehatza eman behar du eta bere informazioa eguneratu behar du.

Bezeroak ezin du hirugarren baten izenpean konturik sortu. Bezeroa identifikatzailearen eta pasahitzaren bidez sar daiteke bere kontu pertsonalera (beherago, “Identifikatzaileak”). Identifikatzaileak bezeroaren ardurapean daude. Sozietatea ez da bezeroaren identifikatzaileen galtze, lapurtzea edo iruzurrezko erabileraren erantzulea.

Bezeroaren kontua iruzurrez erabili dela susmatzen bada, bezeroa Txik Txak-en bezero-zerbitzuarekin harremanetan jar daiteke, telefonoz deituz edo zuzenean webgunean sartuz, harremanetarako inprimakiaren bidez (<https://contact.txiktxak.fr/hc/fr/requests/new>).

4.3 Gaitasun juridikoa

Bezeroak Zerbitzua hartzeko eta erabiltzeko juridikoki gai izan behar du, ESBO hauen arabera. Bezeroa da Zerbitzuaren erabileraren erantzule pertsonala, bai bere izenean, bai hirugarren baten izenean (adingabeak barne).

5. Erreserbaren baldintzak eta Zerbitzua erabiltzeko baldintzak

5.1. Erreserbatzeko moldeak eta erreserba-baldintzak

5.1.1. Erreserbatzeko moldeak

Bezeroa bide hauetatik sar daiteke Zerbitzura:

- [<https://www.txiktxak.fr/>] webgunea, 7/7 egun eta 24/24 oren erabilgarria
- Mugikorrerako aplikazioa [TXIK TXAK], 7/7 egun eta 24/24 oren erabilgarria



- Bezero harremanetarako zentroa 05 47 75 76 64 zenbakian (tokiko dei baten prezioa, gain-zergarik gabeko zenbakia); astelehenetik larunbatera, 07:30etik 20:00etara, eta igandean, 09:00etatik 12:00etara eta 14:00etatik 17:45era, besta egunak barne (maiatzaren 1a kanpo).

Erreserba telefonoz eginez gero:

- Asteartetik igandera 07:30 eta 08:29 artean bila etorri behar bada, erreserba berantenez bezperako 20:00etan (BHZren hesteko orena) egin beharko da. Bilketa astelehenetan 07:30 eta 08:29 artean edo besta egun baten biharamunean egiteko, erreserba bezperan berantenez 17:45ean (BHZren hesteko orena) egin beharko da.
- Ostiral eta larunbatetan 21:00ak eta 23:00ak artean bila etortzeko, erreserbak egun berean egin beharko da 20:00ak baino lehen (BHZren hesteko orena).
- Igande edo besta egunetan (maiatzaren 1a kanpo) 18:45 eta 23:00 artean bila etortzeko, erreserbak egun berean egin beharko dira, 17:45ak baino lehen (BHZren hesteko orena).

5.1.2. Erreserba baldintzak

Bezeroak bidaia bat erreserbatu dezake, beretzat eta laguntzaile batentzat (lekurik gelditzen den neurrian), abiatu baino oren bat lehenago eta gehienez hilabete bat lehenago, hauek jakinaraziz:

- Abiapuntua (Bila etortzeko helbidea zehaztea dagokio)
- Helmuga (Uzteko helbidea zehaztea dagokio)
- Zein egunetan eta zein orenetan bila etortzea nahi den
- Bidaiatuko duten pertsonen kopurua

Erreserbatzerakoan, Bezeroak jakinarazi behar du norbaitek laguntzen duela.

Erabiltzailearen Mugikortasun-Inklusio Txartelak argiki laguntzaile baten presentzia aipatzen duenean, horrek kitorik bidaiatu dezake.



Bezeroak hilabete bat ukanen du (datatik data) hainbat erreserba egiteko, bere joan-etorriak bermatzeko gisan (lekurik gelditzen den neurrian).

5.2. Erreserbaren berrespena

Erreserba egin eta baieztatu ondoren, Bezeroak bere bidaia guziak ikus ditzake bere lineako erreserba kontuan edo TXIK TXAK aplikazioan. Halaber, Bezeroa harremanetan jar daiteke Bezeroaren Harremanetarako Zentroarekin, e-postaz errezibitzeko bere ondoko bidaia guzien laburpena.

Bezeroak, abiatzeko bezperan, e-postaz errezibituko du baieztapena bere kontu pertsonalean jakinarazi helbidean, eta bidaiaren xehetasunak ukanen ditu (zerbitzua hasiko den tenorea, bukatuko den tenorea, abiapuntua, helmuga).

Bidaia egunean, Bezeroak SMS bat ukanen du abiatu baino 2 oren lehenago, partitze orren xuxena baieztatzeko. Kontuan izan komunikazio-hizkuntza Bezeroak bere kontu pertsonalean ezarri profilaren lehentasunaren arabera egokituko dela (euskara edo frantsesa).

Erreserba egiteko momentuan bila etortzeko finkatutako orena adibide gisa ematen da. Bila etortzeko orren hori 10 minutuko tartean errespetatuko da.

5.3. Erreserba aldatzea eta ezeztatzea

5.3.1. Aldaketa

Baliozkotu eta gero bezeroak erreserba alda dezake, gasturik gabe, Bezero Harremanetarako Zentroarekin harremanetan jarritz. Bila etortzeko adostutako orena baino 2 oren lehenago egin daiteke aldaketa, berantenez.



5.3.2. Ezeztatzea

Baliozkotu eta, bezeroak erreserba ezeztatu dezake, gasturik gabe, abiatzeko adostutako orena baino 2 oren lehenagora arte. Ezeztatzea webgunetik, mugikorrerako aplikaziotik, Bezeroentzako Harremanetarako Zentroarekin harremanetan jarritz. Bezeroak erreserba berant ezeztatzen badu edo ez bada hitzordura azaltzen, azken hamabi hilabeteetan hiru aldiz edo gehiagotan, Sozietateak zerbitzua hilabete batez moztea erabaki dezake.

Kasu: abiatzeko tenorera heltzeko 2 oren baino gutiago gelditzen badira, ezinezkoa da erreserba gaztigurik gabe baliogabetzea.

5.4. Adingabe batentzako zerbitzu manaketa

12 urtez azpikoek ezin dute bakarrik bidaiatu, eta legez gai den adineko pertsona batek lagunduak izan behar dute bidaia osoan.

12 urte eta gehiagoko adingabeen kasuan lagunduak ez direlarik, legezko arduradunak/ek sinatutako adingabeen garraiatzeko baimen idatzia eman beharko da.

5.5. Zerbitzua erabiltzeko baldintzak

5.5.1. Gidariak Bezeroa bere gain hartzeko baldintzak eta segurtasun arauak

Garraioa oinbidetik oinbidera egingen da: gidaria erreserba egiterakoan eman helbidean beha egonen da; bidaia oinbidean hasiko da. Bezeroa ibilgailuaren beha egonen da bakarrik edo lagundurik, eta gidariak utzi ondoan beharko du autonomia izan edo norbaitek lagundua. Segurtasun arrazoiengatik, gidariak ezin du, neholara ere ez, bere gidalekutik bost (5) metro baino gehiago urrundu erabiltzailea laguntzeko.

Mugikortasun Urriko Pertsonen Garraio Zerbitzua erreserbatzen den garraio kolektiboko zerbitzua da. Zerbitzu hori ez da neholara ere ez laguntza-zerbitzua edo pertsonak laguntzeko zerbitzua. Gidariaren eginkizuna da Bezeroa laguntzea ibilgailuan sartzen eta ateratzen denean, baita ibilgailuan instalatzen laguntzea ere, eta ez du bestelako



laguntza pertsonal edo mediku-laguntzarik emanen. Zerbitzu horrek ezin du neholara ere ez ordezkatu tokiko beste elkargo edo erakunde batzuen eskumena den garraio zerbitzua (adibidez: EALKek bere gain hartzen duen garraio terapeutikoa, Departamendu Kontseiluak antolatzen duen ahalmen urritasuna duten eskolako haurren edo ikasleen garraioa, etab.).

Garraio zerbitzu bat baizik ez denez, gidariak ezin du Bezeroarekin joan desmartxak egitera, hitzorduetara, edo erosketak egitera.

Autonomoak ez diren erabiltzaileak edo laguntza berezia behar dutenak adinetan den laguntzaile sendo batekin izan behar dira, haren laguntzeko gai direnak. Kasu horretan, erreserba erabiltzailearentzat eta haren laguntzailearentzat egin behar da.

Erabiltzailearen Mugikortasun-Inklusio Txartelak –bat baldin badu– laguntzaile baten presentzia argiki aipatzen duenean, horrek kitorik bidaiatu dezake.

Zerbitzua erabil daiteke Bezeroak arriskurik, lanjerik edo makurrik gabeko jokamoldea errespetatzen baldin badu. Betebehar hori ez balitz betetzen, bereziki Bezeroak bere segurtasuna, beste Bezeroena edo gidariarena arriskuan ezartzen duenean, edo Zerbitzuaren funtzionamendu ona trabatzen duenean –bai bidaia hastean, bidaia denboran edo bidaia bukaeran–, Enpresak zerbitzua erabiltzeko parada aldi baterako gelditzeko eskubidea du.

5.5.2. Puntualtasuna

Bezeroa adostutako abiapuntura agertu behar da, aurreikusitako bila etortzeko orena baino 10 minutu lehenago gutienez. Bost minutu edo gehiagoko beranta izanez gero, Sozietateak Zerbitzua eteteko eskubidea du, bezeroak bidaia bat berant ezeztatzen duenean edo bidaia baterako aurkeztan ez denean aplikatzen diren baldintza berdinetan.

Gidariak ez du baimenik berantean den Bezero baten beha egoteko, bestela ondoko bidaien puntualtasuna eta beste erabiltzaileen zerbitzuaren kalitatea arriskuan jar baitezake.



5.5.3. MUP helgarritasuna

Erreserba egitean bezeroak bere behar bereziei buruzko informazioa eman dezan "oharrak/iruzkinak" laukitxo dago. Bezeroak telefono bidez bezeroarentzako zerbitzuko agenteei elementuak adieraz diezazkieke gidariei helarazteko eta laguntza egokia izan dezan.

Ibilgailu guztiak MUP helgarriak dira, baldintza hauek betetzen dituzte:

- Gurpildun aulkien lotzeko uhalak dituzte
- Uhalak lurrean finkatzeko errailak edo topeak,
- 3 puntuko segurtasun-uhala (sabelaldea eta sorbalda)
- sartzeko bide bat: eskuzko arrapala, arrapala automatikoa edo gibeledako ate igogailu bat
- 135 cm-ko barne-goratasuna gurpildun aulkian doazen bidaiarientzat, eta 125 cm-koa atea pasatzean.

Segurtasun arrazoiengatik, gurpil-aulki mota batzuk ezin dira ibilgailuan hartu. Horien artean, bereziki: triziklo eta kuadriziklo elektrikoak, MUPG scooterrak, kirol-gurpil-aulkiak eta, oro har, barneko gurpil-aulkiak, horien koadroak ez duelarik estekatzeko egitura hartzen.

Erabiltzailearen ardura da aitzinetik egiaztatzea bere gurpil-aulkia ibilgailuaren ekipamenduekin bateragarria dela eta zerbitzuaren eskakizunen arabera segurtatu daitekeela.

Gurpil-aulki transferigarria erabiltzen duten pertsonak hartzen ahalko dira bakarrik gidariaren esku hartzerik gabe igan badaitezke ibilgailura. Transferentzia hori posible ez baldin bada, ezin izanen da zerbitzua proposatu eta bidaia baliogabetzat joko da "bidaiaria agertu ez delako".



5.5.4. Haurren garraioa

Haurrek, 10 urte bete arte, beren adinera eta morfologiara (goratasuna eta pisua) egokitua den jarleku homologatu batean bidaiatu behar dute. Bezeroak ekarri behar du ekipamendua.

Adin ttipiko haurrak gurasoen ardura pean daude.

Haur karrosak onartuak dira eta ibilgailuaren gibealealdean plegatuak bildu behar dira.

5.5.5. Animalien garraioa

Etxeko animaliek doan garraiatzeko baldintza hauek bete behar dira:

- Itsuen edo laguntza-txakur gidariak,
- Saski edo poltsa batean garraiatutako konpainia-animalia ttipiak, hetsiak eta horretarako eginak.

Animaliak ibilbide osoan eragindako kalteen eta istripuen erantzulea da bezeroa.

5.5.6. Ibilgailu barneko portaera

Bezeroak kortesia eta segurtasun-arauak errespetatu behar ditu ibilgailuan. Debekatuta da erretzea, alkohola edatea edo zilegi ez diren substantziak erabiltzea zerbitzu-ibilgailuetan.

Bidaiariei debekatzen zaie:

- Ibilgailua martxan den bitartean gidariari beharrik gabe hitz egitea;
- Mota guztietako eskuorriak banatzea baimen berezirik gabe;
- Edozein gauza eskaini, alokatu, saldu eta edozein publizitate egitea horretarako diren eremuetatik kanpo eta beharrezko baimenik gabe;



- Irudi finko eta mugikorrak hartzea edo soinu-hartuneak egitea operadorearen baimen berezirik gabe. Hala ere, operadoreak jarduera horiek baimendu ditzake, batez ere berak finkatutako oren eta kokapen baldintzetan;
- Eskean aritzea;
- Garraio-tituluen kontrola oztopatzea;
- Eta modu orokorragoan, segurtasun publikoaren kontra egitea edo indarrean dauden lege eta araudiak urratzea.
- Beste bidaiariak edo gidaria traba lezakeen higiene-egoeran igatea ibilgailura.
- Ibilgailuetan sartzea edo ibilgailutik ateratzea ibilgailua martxan denean edo geldilekuetatik kanpo, ateen irekitzea eta hestea oztopatzea eta beste erabiltzaileak jaustetik trabatzea.
- Bidaiarien eta gidariaren ordena eta lasaitasuna nahastea, bereziki soinua hedatzeko tresna mugikorrak erabiliz, horien soinu-mailak beste bidaiariak traba baititzake; eta ibilgailuan sakelako telefonoak erabiltzea hitz egiteko.
- Ibilgailuetan jatea eta edatea.

Erabiltzaile batek jokamolde desagokia izanez gero, bereziki ibilgailuan segurtasuna arriskuan jar dezakeen edozein ekintza edo solas, gidarien edo Bezeroaren Harremanetarako Zentroko langileen kontrako edozein irain edo jokamolde oldarkor, bai eta edozein ohar diskriminatzaile ere (arrazista, sexista, etab.), zuzendariak eskubidea du gertakarien larritasun-mailaren arabera neurriak hartzeko.

Neurri horien artean, erabiltzailea zerbitzutik aldi baterako edo behin betiko kanpora dezake, gertakariaren larritasunaren arabera; erabaki hori berehala aplikatzen ahalko da.



5.5.7. Aurkitutako objektuen kudeaketa

Galdutako objektuen kasuan, bezeroak Txik Txak-en webgunean eskaera bat egin dezake, eskaintako inprimakia betez (https://contact.txiktxak.fr/hc/fr/requests/new?ticket_form_id=14725289105308) edo Txik Txak-en bezero zerbitzuarekin telefonoz harremanetan jarriz.

6. Prezioak eta garraio-tituluen baliozkotzea ibilgailuan.

Txik Txak sareko garraio-titulu guztiak, txiktxak.fr webgunean aurkitu daitezkeenak, zerbitzuan erabilgarriak dira. Aldiz, bankuko txartelarekin ordaintzea ezinezkoa da.

Bezeroak ez badu garraio-titulurik, ibilgailura igo eta gidariari bat erosi beharko dio. Esku-diruz bakarrik ordaindu daiteke (20€ baino gehiagoko bileteak ez dira onartuko). Ibilgailuan tiketak banaka eros daitezke. Bezeroak garraio-titulua SMS bitartez eros dezake TAD bidaliz 93064 zenbakira (Tiket estandarraren prezioa: 1,30€).

Bezeroak nahitaez eta sistematikoki baliozkotu behar du bere garraio titulua, euskarria edozein dela ere, ibilgailuko igoera bakoitzean baliozkotzeko aparatuan, edo, balidatzailea gaizki badabil, gidariari aurkeztu behar dio, hitzez.

Zerbitzua kitorik da laguntzailearentzat, Bezeroaren Mugikortasun-Inklusio Txartelean nahitaezkoa dela idatzia denean.

7. Erantzukizuna

7.1. Bezeroaren erantzukizuna

Bezeroa da zerbitzuaren erabileraren eta ESBO horiek urratzearen ondorioen erantzulea. Zaindu behar du:

- Informazio zehatza eta eguneratua ematea, zerbitzua behar bezala gauzatu ahal izateko
- Erreserba ordutegiak errespetatzea



- Ibilgailuan portaera egokia ukaitea

7.2. Enpresaren erantzukizuna

Sozietateak ez du erantzukizuna bere gain hartuko Zerbitzuaren exekuzioa edo gauzatze txarra Bezeroari edo Zerbitzua ematean, gertaera gaindiezina eta ezustekoa hirugarren bati egotz badakioke edo larritasun handiko egoera bati.

Sozietateak ez du erantzukizunik bere gain hartzen posta-helbide edo posta elektronikoko oker edo osatugabe baten ondorioz gertatutako edozein berant edo ezintasun dela-eta. Edo bezeroak bidaia bat erreserbatzean beharrezkoa den informazioa sartzean akatsa egitean.

Sozietateak ahalegin handia egiten du webgunea eta aplikazio mugikorra egunean hogeita lau (24) orenez eta astean zazpi (7) egunez eskuragarri izatea bermatzeko, ezinbesteko kasuetan edo Konpainiaren kontrolatik kanpoko gertakari batean salbu.

Bezeroak onartzen du inork ezin duela Interneteko sarearen funtzionamendu egokia bermatu. Sozietateak webgunearen helgarritasunari, funtzionamenduari eta erabilgarritasunari, aplikazio mugikorrari eta haren edukiei buruzko bitartekoak bakarrik eman behar ditu.

Sozietateak beretzat gordetzen du, aitzin-abisurik gabe eta kalte-ordainik eman gabe, webgune edo aplikazio mugikor osorako edo zati baterako sarbidea tarte batean edo behin betiko mozteko, eteteko edo mugatzeko aukera, bereziki arrazoi juridiko edo teknikoengatik (mantentze-lanak, adibidez).

8. Protection des données personnelles

1978ko urtarrilaren 6ko 78-17 Informatika eta Askatasunen Lege aldatuaren eta Europako Parlamentuaren eta 2016ko apirilaren 27ko Kontseiluaren 2016/679 (EB) zenbakidun araudiaren arabera (beherago «DBAN», hots Datuen Babesteko Araudi Nagusia) (beherago, «Araudia»), bildutako datu pertsonalak manatutako zerbitzuaren



tratamendura mugatuak dira, erreserben eta erreklamazioen kudeaketara eta Zerbitzua hobetzeko asmoz egiten diren ikerketetara.

Sozietateak datu pertsonal hauek biltzen ditu: identifikazio-datuak, bizitza pertsonalarekin lotutako datu (IMT) ekonomiko eta finantzarioak, erreserben historiak eta konexio-datuak. Datu pertsonalak manatutako zerbitzuen tratamendurako eta kudeaketa administratibo eta kontabilitaterako beharrezkoa den denboran gordeko dira.

Tratamenduak kontratuaren edo Sozietateak lortu nahi duen interes zilegiaren gauzatzearen esparruan egiten dira.

Bezeroak berari dagozkion datu pertsonaletara sartzeko, horiek zuzentzeko, ezabatze eta kentzeko eskubidea du. Horrez gain, bezeroak bere datu pertsonalen tratamenduari kontra egiteko eskubidea du, zilegizko arrazoiengatik eta legezko xedapenik ez bada. Eskubide hori egikaritzeko datuak babesteko Sozietatearen ordezkariari zuzendu daiteke, e-mail-a bidaliz dpo-rdpba@ratpdev.com helbidera edo gutuna bidaliz postaz helbide honetara: DPO, 54 quai de la Rapée, 75012 Paris.

Bezeroak, Informatika eta Askatasunen Batzorde Nazionalean erreklamazio bat aurkezteko eskubidea du ere (CNIL: <https://www.cnil.fr>)

Informazio gehiago lortzeko, bezeroak “Konfidentzialtasun-politika” kontsultatu dezake. Sozietatearen webgunean eskura dezake, edo zuzenean helbide honetan: <https://www.txiktxak.fr/politique-de-confidentialite/>.

9. Gibelera egiteko eskubidea

Bezeroari jakinarazten zaio, Kontsumo Kodearen xedapenak aplikatuz, bidaiariak garraiatzeko zerbitzuen manaketa ez dela Kontsumo Kodearen L.221-18 artikulua eta hurrengoetan aurreikusia den gibelera egiteko eskubidearen aplikazioaren menpe.

10. Kontaktua

Zerbitzuarekin zerikusia duen informazio, galdera, eskaera edo erreklamazio bat egiteko, Sozietatearekin harremanetan jar daiteke bezeroa:



- Telefonoz deituz +33 (0) 5 47 75 76 64* zenbakira, tokiko dei baten prezioan gain-zergarik gabeko zenbakia
- Internet bidez, mezu bat bidaliz webgunean aurkitu daiteken harremanetarako inprimakiarekin Helbidea: Contactez-nous - Txik Txak transports Agglomération Pays Basque Adour.
- Posta bidez RDPBA – Marouette bidea, 10 – BP 30411 -64104 Baiona.

11. Aplikatu beharreko zuzenbidea, kontsumo-bitartekotza

ESBO hauek Frantziako legediak arautzen ditu. Frantziako auzitegiak dira eskumena duten bakarrak.

Erreklamazio bat egiteko, edozein arrazoi dela-eta, galderak ESBOen 10. artikuluan zehaztutako helbideetara bidali beharko dira

Bezeroari jakinarazten zaio RATPko bitartekariarengana joateko aukera duela baldin eta, erreklamazioa idatziz bidali ondotik, lehen aipatutako moldeen arabera, bezeroa erantzunarekin bat ez badator edo hilabeteko epean erantzunik eskuratu ez badu.

Bitartekariarengana joatea urtebeteko epean egiten ahalko da Sozietateari idatzizko erreklamazioa egin zaionetik kontatzen hasita, edo arau-hausteei dagokienez, hiru hilabeteko epean, arau-haustea gertatzen denetik kontatzen hasita. Hiru hilabeteko epe hori bukatzean, isunak Altxor Publikoari helaraziko zaizkio.

Bitartekariari internet bidez edo postaz bidaliko zaio errekurtsua, behean ikus daiteken helbidera, egoera ahalik eta argien azalduz, frogagiriekin batera. Isun baten kasuan, bezeroak ahalegina egin behar du bere kontraktasunaren egoera eta gaiak behar bezala zehazteko.

Postaz: RATPko bitartekaria - LAC LC12 - Râpée kaia, 54 - 75599 Paris Cedex 12



Online, webgunean: www.mediateurgroupe.ratp.fr

Bezeroak askatasun osoa du bitartekaritzaren erabilera hasteko, onartzeko edo baztertzeko. Bitartekaritza erabiliz gero, parteek askatasuna izango dute bitartekariak proposatutako konponbidea onartzeko edo ukatzeko.