

Vente anticipée : protocole pour l'obtention du BILLET ZÉRO sur les lignes où des guichets sont disponibles à destination mais pas au départ.

Les personnes de moins de 15 ans ainsi que les personnes accompagnant des personnes en possession d'une carte de personne dépendante délivrée par le Département des politiques sociales du Conseil territorial de Gipuzkoa qui souhaiteraient réserver leur place à l'avance sur les lignes D004, D003, DG01, DG02, DG05, DG05A, DG05D et DG07 et qui n'auraient pas de guichet à leur disposition dans leur localité d'origine mais si dans celle de destination, devront se procurer un billet ordinaire de manière anticipée à travers le site web ou sur la borne de vente automatique. Pour les trajets où un guichet est disponible au départ, le billet devra être pris au guichet.

Sur la ligne DG12, les billets pourront être obtenus directement à bord du véhicule.

Le montant de ce billet ordinaire acheté de manière anticipée, à travers le site web ou sur la borne de vente automatique, sera ensuite remboursé conformément à la procédure suivante :

- **Accès à l'autobus :**
 - o Personne de moins de 15 ans : la personne adulte responsable présentera le billet ordinaire obtenu et la documentation accréditant l'âge de la personne si elle a moins de 6 ans. Les personnes mineures d'entre 6 et 15 ans devront présenter leur carte Mugi, Barik ou Bat personnalisée, sauf si elles sont accompagnées d'une personne adulte. Une fois la documentation vérifiée, le(la) conducteur(-trice) émettra un billet 0 €.
 - o Personne accompagnant une autre personne en possession d'une carte de personne dépendante délivrée par le Département des politiques sociales du Conseil territorial de Gipuzkoa, si le paiement est effectué/validé par la carte Mugi : le(la) conducteur(-trice) émettra un billet 0 €.
- **À la gare routière de destination :** à son arrivée, ou a posteriori, la personne remplira un formulaire qu'elle remettra au guichet même avec les deux billets originaux –billet ordinaire et billet 0 €-. Le formulaire pourra être obtenu au propre guichet de la gare routière ou à travers notre site web.
- **Par courrier postal :** le formulaire pourra être téléchargé depuis notre site web et être envoyé par la poste, avec toutes les informations et la documentation requises, à l'adresse suivante :

Avanza Taquilla de Donostia

Paseo de Federico García Lorca, 1, 20014 Donostia-San Sebastián

- **Informations requises pour obtenir le remboursement :** nom et prénom, téléphone ou compte de courrier électronique, numéro de la carte utilisée pour le paiement du billet ordinaire, carte bancaire ou carte Mugi.
- **Remboursement :** il sera exécuté en fonction du mode de paiement, sur la propre carte bancaire utilisée pour le paiement ou en transférant les données du remboursement à Mugi.

LIGNES D001 et D002

Sur ces deux lignes, indépendamment de la localité de départ, les personnes utilisatrices devront appeler le Service d'attention à la clientèle, d'Avanza (900 121 400) comme de Lurraldebus (900 300 340), en précisant la date, la ligne, l'itinéraire et le service concernés, la gare routière où elles souhaiteraient retirer le billet et les nom et prénom de la personne à l'origine de la réservation.

Pour pouvoir retirer les billets, la personne utilisatrice devra accréditer les conditions pour l'obtention du billet gratuit ; ces billets seront disponibles au guichet de la gare routière indiquée jusqu'à 15 minutes avant l'heure de départ de l'autobus. Si ces billets gratuits n'ont pas été retirés dans les 15 minutes précédant le départ, ils seront annulés et les places remises en vente. Les billets pourront être retirés auprès de l'un ou l'autre des trois guichets disponibles (gares routières de San Sebastián, Bilbao et Vitoria-Gasteiz)). Dans le cas où la localité de départ du trajet serait Zarautz, les billets seront remis au(à la) conducteur(-trice) assigné au service à réaliser pour qu'il(elle) les remette aux personnes utilisatrices qui les ont demandés.

**VENTE ANTICIPÉE : DEMANDE DE REMBOURSEMENT DU MONTANT DU BILLET ORDINAIRE SUR
LES ITINÉRAIRES AVEC GUICHET DISPONIBLE À DESTINATION MAIS PAS AU DÉPART***

**Personnes de moins de 15 ans et personnes accompagnant une autre personne en possession d'une carte de
personne dépendante délivrée par le Département des politiques sociales du Conseil territorial de Gipuzkoa**

M./Mme. _____

Nº de téléphone ou courrier électronique _____

Nº de carte bancaire _____

Nº de carte Mugi _____

IMPORTANT Joindre obligatoirement à la demande les originaux du billet ordinaire acheté et du billet 0 € émis par le(la)
conducteur(-trice) et la remettre au guichet ou l'envoyer par courrier postal à :

Avanza Taquilla de Donostia

Paseo de Federico García Lorca, 1, 20014 Donostia-San Sebastián

NOTE : le délai pour demander le remboursement est d'un mois à compter de la date de réalisation du voyage.

Fait à _____ le _____ 202_

- Les billets pour les personnes de moins de 15 ans et les personnes accompagnatrices sur les lignes D001 et D002 doivent être pris au guichet et sur la ligne DG12, à bord du propre véhicule.

Vous pouvez consulter notre politique de protection de données à : <https://gipuzkoa.avanzagrupo.com/fr/politica-de-privacidad>.