

Venta anticipada: protocolo para obtener BILLETE CERO en las líneas que disponiendo de taquilla en destino no tengan en origen.

Tanto las personas menores de 15 años como las personas acompañantes de personas con tarjeta de dependencia emitida por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa que deseen reservar su plaza de forma anticipada en las líneas D004, D003, DG01, DG02, DG05, DG05A, DG05D y DG07, y que no cuenten con taquilla en su localidad de origen, pero sí en destino, deberán adquirir un billete ordinario de forma anticipada a través de la página web o del terminal TGR (máquina autoventa). En los viajes en cuyo origen se dispone de taquilla el billete se adquirirá en la taquilla.

En la línea DG12, los billetes podrán obtenerse directamente a bordo del vehículo.

El importe de dicho billete ordinario adquirido de forma anticipada, a través de página web o terminal TGR, será devuelto posteriormente siguiendo este procedimiento:

- **Acceso al autobús:**
 - o **Persona menor de 15 años:** la persona adulta responsable presentará el billete ordinario adquirido y la documentación acreditativa de la edad de la persona menor de 6 años. En el caso de menores entre 6 y 15 años se deberá presentar la tarjeta Mugi personalizada del menor. Acreditada la documentación el personal de conducción emitirá un billete 0€.
 - o **Acompañante de persona con tarjeta de dependencia emitida por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, cuando paguen/validen con la tarjeta Mugi:** el personal de conducción emitirá un billete 0€.
- **En la estación de autobuses de destino:** a su llegada, o posteriormente, se cumplimentará un impreso que se entregará en la misma taquilla junto con los dos billetes originales –billete ordinario y billete 0€–. El impreso se obtendrá en la misma taquilla de la estación o descargarlo en nuestra página web.
- **Por correo postal:** se podrá obtener el impreso en nuestra página web y enviar, junto con todos los datos y documentos requeridos, a la siguiente dirección:

Taquilla de Donostia Avanza

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

- **Datos requeridos para tramitar la devolución:** nombre y apellidos, teléfono o cuenta de correo electrónico de contacto, número de la tarjeta utilizada para el pago del billete ordinario, tarjeta de crédito o tarjeta Mugi.
- **Devolución:** se hará efectiva en función de la forma de pago, en la misma tarjeta de crédito utilizada, o remitiendo los datos de la devolución a Mugi.

LÍNEAS D001 y D002

En estas líneas, independientemente del origen, las personas usuarias llamarán al servicio al Servicio de Atención a la Clientela, tanto de Avanza (900 121 400) como de Lurraldebus (900 300 340), especificando el día, la línea, el itinerario, la expedición a utilizar, la estación de autobús en la que recogerá el billete y el nombre y apellidos de la persona que realice la reserva.

Para poder retirar los billetes se deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones para obtener billete gratuito, estos estarán disponibles en la taquilla de la estación de autobuses que se haya indicado hasta 15 minutos antes de la hora de salida del autobús, si no se han recogido en los 15 minutos anteriores a la salida los billetes gratuitos se anularán y se pondrán las plazas a la venta. Los billetes se podrán retirar en cualquiera de las tres taquillas disponibles (estación de autobús de Donostia, Bilbao y Vitoria-Gasteiz). En el caso de que el origen del trayecto a realizar fuese la localidad de Zarautz, los billetes se entregaran al personal de conducción asignado a la expedición a realizar para su posterior entrega a las personas usuarias que los hayan solicitado.

**VENTA ANTICIPADA: SOLICITUD DEVOLUCIÓN IMPORTE BILLETE ORDINARIO EN
LOS ITINERARIOS QUE DISPONIENDO DE TAQUILLA EN DESTINO NO TENGAN EN ORIGEN ***

**Personas menores de 15 años y personas acompañantes de persona con tarjeta de dependencia
emitida por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa**

D. / D^a _____

Teléfono o correo electrónico _____

Número tarjeta de crédito _____

Número tarjeta Mugi _____

IMPORTANTE Junto con la solicitud incluir los originales del billete ordinario adquirido y del billete 0€ emitido por el personal de conducción, a entregar en la taquilla o enviar por correo postal a:

Taquilla de Donostia Avanza

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

NOTA: plazo para solicitar la devolución es de un mes desde la realización del viaje.

En _____ a de _____ 202_

- Los billetes para personas menores de 15 años y acompañantes de deben obtener en la taquilla en las líneas D001 y D002, y a bordo del vehículo en la línea DG12.

Puede consultar nuestra política de protección de datos en: <https://gipuzkoa.avanzagrupo.com/politica-de-privacidad>.