

Guía práctica
Y *Fácil*
para el uso de
Guaguas



- 1. Antes de viajar**
- 2. En tu parada**
- 3. Tu bono**
- 4. Durante el trayecto**
- 5. ¿Te ayudamos?**

Respuestas al viajero en 10 segundos

El personal de conducción es una pieza clave en la atención al cliente de Guaguas Municipales y, en la mayoría de los casos, el primer punto de referencia para los viajeros.

Este manual tiene como objetivo ofrecer una guía práctica para responder a las dudas más habituales, ayudando a orientar al cliente de forma rápida y sencilla.

La mayor parte de la información está disponible en la WEB corporativa y APP oficial, por lo que el papel del conductor es principalmente dirigir al usuario hacia estos canales.

Este documento está pensado como un apoyo en el día a día, con respuestas claras y situaciones habituales.

1. Antes de viajar



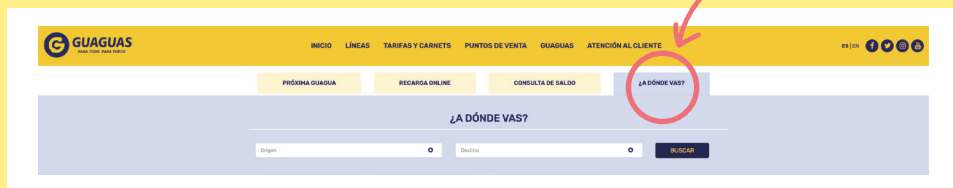
Busca tu ruta

Permite calcular trayectos punto a punto.



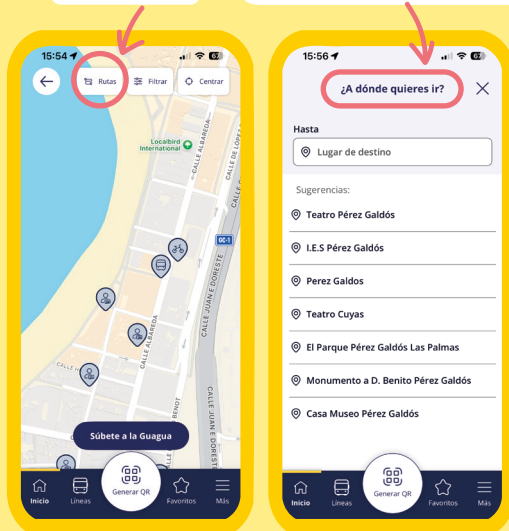
Desde la web

Disponible en el menú principal de la WEB, con el título **¿A dónde vas?**



Desde la APP

Desde la sección **Rutas** > **¿A dónde quieres ir?**





Incidencias del servicio

Consulta de avisos actuales por obras, eventos o cortes de tráfico.



Desde la web

Disponible en la sección **"Estado del servicio"**



Enlace directo

guaguas.com/lineas/estado-del-servicio



Desde la APP

Desde la sección **"Avisos"**





Suscríbete a la línea

El cliente puede registrarse en la WEB para recibir avisos automáticos vía email sobre cambios en sus líneas habituales.



Desde la web

Disponible dentro de cada línea en **"Recibir alertas"**

LÍNEAS

1	2	6	7	8	9	10	11	X11	12	13	17
---	---	---	---	---	---	----	----	-----	----	----	----

9 HOYA DE LA PLATA - HOSPITAL DR. NEGRÍN

A lo largo de su recorrido une las dos áreas sanitarias más importantes de la isla, además de algunas de las zonas comerciales como Triana o Don Pedro Infrinito (Schamann).

- RECIBIR ALERTAS
- PLANO (PDF)
- HORARIOS (PDF)

Enlace directo

guaguas.com/lineas/alertas



2. En tu parada



Información en tiempo real de paso por parada

Consulta del tiempo de llegada y la información estimada sobre la ocupación del vehículo.

Desde la web

Desde el buscador de la WEB, denominado **“Próxima guagua”**

The screenshot shows a navigation bar with four buttons: 'PRÓXIMA GUAGUA' (highlighted with a red box and arrow), 'RECARGA ONLINE', 'CONSULTA DE SALDO', and '¿A DÓNDE VAS?'. Below the navigation bar is a search area with the text 'PRÓXIMA GUAGUA' and a search input field containing the number '427'. To the right of the input field is a 'CONSULTAR' button. Below the input field is a link that says 'Ver códigos de parada'.

Desde la APP

Introduciendo el número de parada en la APP





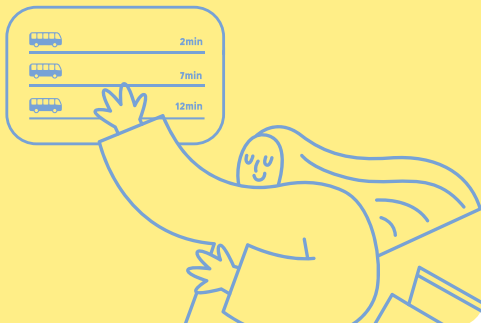
Postes de información

Paneles en 155 paradas de la red.



Desde la parada

Muestran los minutos restantes para la llegada de las próximas guaguas.



Crear alerta en la APP para saber el paso de la guagua

Funcionalidad para programar un aviso en el móvil cuando la guagua se encuentre llegando a la parada.



Desde la APP



Selecciona la línea y el tiempo de aviso antes de llegar a la parada (5, 10 o 15 minutos).

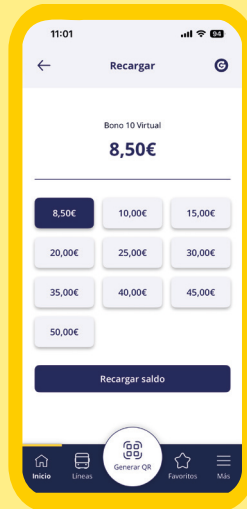
3. Tu bono



Recarga del BonoGuagua virtual

Desde la APP

Directa mediante pasarela de pago con tarjeta.

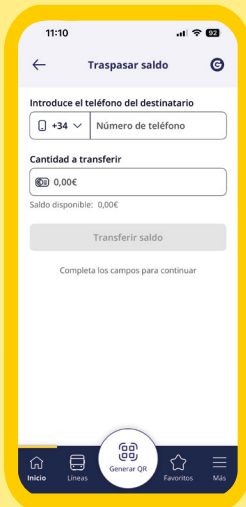
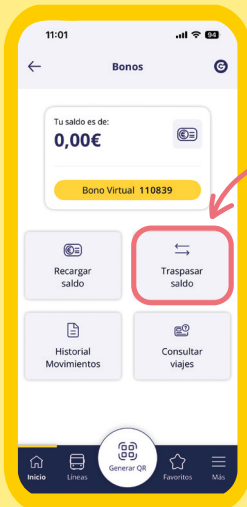




Traspasar saldo del BonoGuagua virtual

Desde la APP

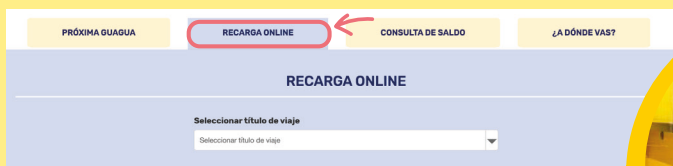
Permite mover saldo entre diferentes bonos virtuales. No se permite el traspaso de saldo entre bonos físicos y virtuales.



Recarga del BonoGuagua (tarjeta física)

Desde la web

Desde el buscador de la WEB, denominado **“Recarga online”**



Enlace directo

guaguas.com/tarifas-carnets/recarga-online/bonoguagua

*Se activa en la guagua en un máximo de 30 minutos después de la recarga. Si necesita que la recarga del BonoGuagua sea efectiva al momento, tras hacerla, se pueden dirigir a las máquinas de activación de saldo inmediato.



Máquinas de recarga del BonoGuagua (tarjeta física)



Desde la web

Información de las máquinas de recarga con su ubicación, donde se puede comprar, recargar y activar las tarjetas.



Enlace directo

guaguas.com/puntos-de-venta/maquinas-de-recarga

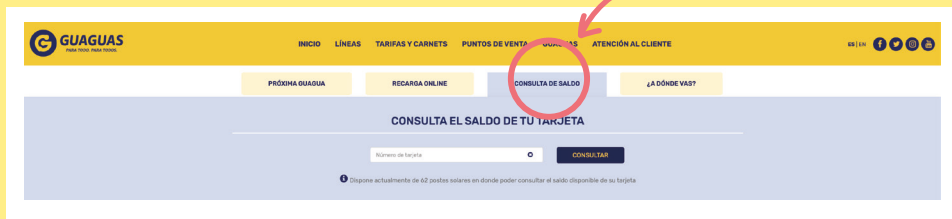


Saldo del BonoGuagua



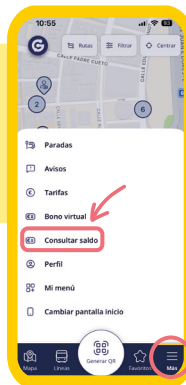
Desde la web

Desde el buscador de la WEB, denominado **“Consulta de saldo”**



Desde la APP

Desde la sección **“Consultar saldo”** te permite consultar el saldo del BonoGuagua (tarjeta física).



Además, se puede consultar el saldo disponible de la tarjeta en las **máquinas de recarga** y en el resto de puntos de venta.

Enlace directo

guaguas.com/puntos-de-venta/maquinas-de-recarga



Información de las máquinas canceladoras

Hay cuatro máquinas:

Vix(con aro luminoso)

-Todos los bonos
(a excepción del Bono 2
y tarjeta turística Live).

Máquina tarjeta bancaria

-Pago con la tarjeta bancaria

Pago código QR

-Pago con el
BonoGuagua virtual,
a través del código QR

Máquina expendedora

-Bono 2
-Tarjeta turística Live
-Tarjeta empleados y
familiares de Guaguas.



4. Durante el trayecto

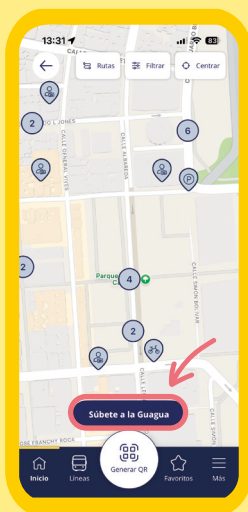


“Súbete a la guagua”

Te permite saber el recorrido de tu guagua cuando estás a bordo.



Desde la APP



Accesibilidad universal

La nueva APP es más accesible para todas las personas.

Tiene un nuevo diseño, con mayor contraste de colores, menú personalizado y modo oscuro, para que sea más fácil de usar.





Normas de uso

En la página WEB están publicadas, con detalle, todas las normas de uso



Desde la web

Vídeos que acompañan las explicaciones incluyendo cómo es el procedimiento para los carritos de bebé, prohibiciones durante el viaje y seguridad a bordo.



Enlace directo

guaguas.com/atencion-al-cliente/normativa-de-uso



5.¿Te ayudamos?

Objetos perdidos

Desde el teléfono

Si el viajero se percató que ha dejado algún objeto a bordo puede llamar al teléfono de **atención al cliente 900 109 136**. Se harán todas las gestiones necesarias para localizar el objeto.

Reclamaciones

Desde la web

En nuestra página WEB, en el apartado de **“Atención al cliente”**

The screenshot shows the website header with navigation links: INICIO, LÍNEAS, TARIFAS Y CARNETS, PUNTOS DE VENTA, GUAGUAS, and ATENCIÓN AL CLIENTE. The 'ATENCIÓN AL CLIENTE' section is expanded, showing four columns: CONTACTAR, INFORMACIÓN, APLICACIONES, and REDES SOCIALES. Under CONTACTAR, 'SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES' is highlighted with a red circle and a red arrow points to it. Other links in CONTACTAR include OFICINAS and FORMULARIO DE CONSULTA. The INFORMACIÓN column lists NOTICIAS, NORMATIVA DE USO, PREGUNTAS FRECUENTES, PARADAS DOBLES, and ACCESO SCOOTERS. The APLICACIONES column lists IPHONE, ANDROID, and TUTORIALES APP. The REDES SOCIALES column lists FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, and YOUTUBE.

Enlace directo

guaguas.com/atencion-al-cliente/sugerencias-y-reclamaciones

Desde las oficinas comerciales

A través de la hoja de reclamaciones que se puede obtener en las oficinas comerciales.



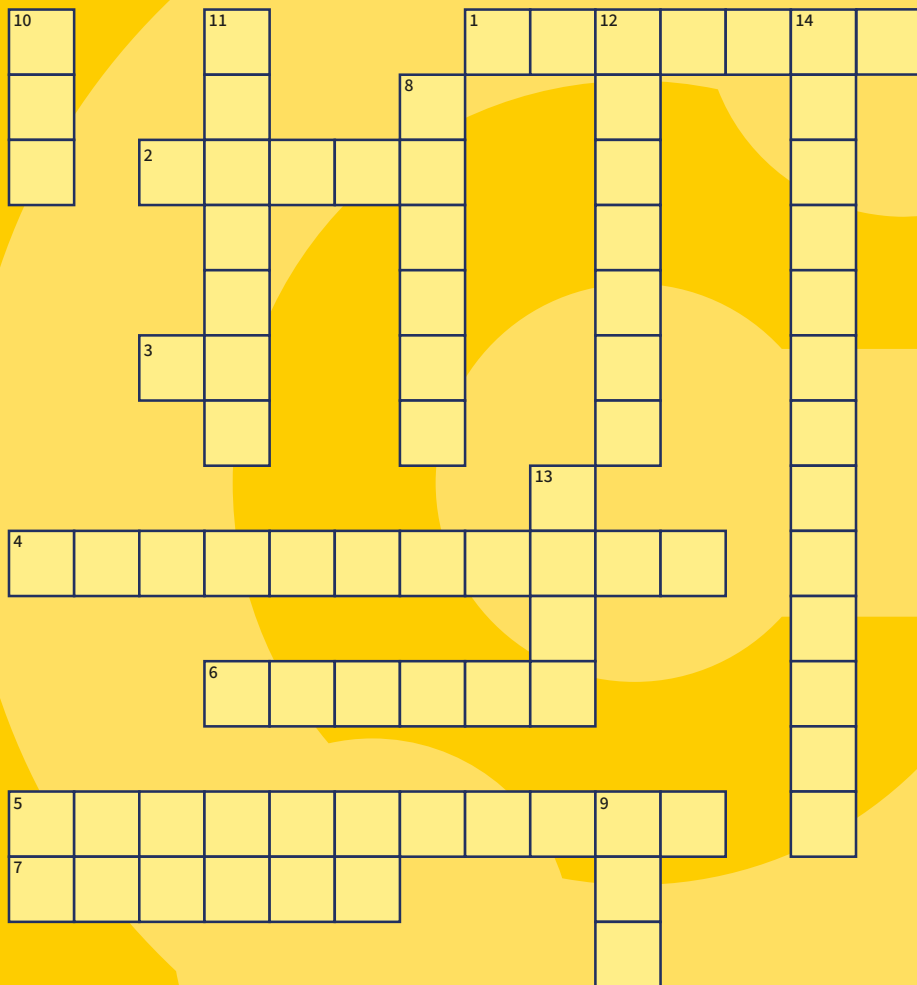
Accidente o incidente a bordo

Derivar a los accidentados, si lo precisan, al servicio de urgencia del Hospital Perpetuo Socorro (con número de matrícula, número de unidad y número de CP). El personal de conducción debe hacer la declaración de accidente/incidente de lo sucedido en la guagua o en los accesos –subida o bajada–.



Crucigrama

Fácil



Horizontal

1. Bono en el móvil para pagar con QR.
2. Dinero en el bono que se consulta en la App o máquinas.
3. Código para validar el bono virtual.
4. Máquina a bordo para picar el bono.
5. Avisos de obras, cortes o eventos.
6. Si se pierde a bordo, ayudamos a encontrarlo.
7. Reglas de uso de Guaguas.

Vertical

8. Paneles con el tiempo de espera en la parada.
9. Imprescindible para tu móvil.
10. Sitio oficial en internet para consultas.
11. Da sentido a nuestra labor.
12. Se puede hacer online o en máquinas.
13. Título físico o virtual de transporte.
14. Un viaje para todas las personas.