



## Metro Ligero Oeste inicia la bonificación del 20% de sus títulos de 10 viajes adquiridos en enero de 2023

Metro Ligero Oeste (MLO) arranca este próximo 1 de noviembre el proceso de devolución del 20% de descuento no aplicado en enero de 2023 a los billetes multiviajes. La devolución permitirá cargar 2 viajes por cada título de 10 de MLO adquirido entre el 1 y el 31 de enero de 2023. Los beneficiarios de esta medida son todos aquellos usuarios que adquirieron este tipo de billete durante el primer mes de este año a través de cualquiera de los medios de compra y con independencia del número total de títulos adquiridos.

El período de devolución comprende entre el 1 de noviembre y el 31 de diciembre y es posible realizarse a través de la **Aplicación Devolución CRTM (D2V)** disponible en Google Play Store (sólo versión Android). MLO, pone también a la disposición de los usuarios un terminal de carga en su puesto de atención al cliente de la estación de Colonia Jardín con el objetivo de asistir y ayudar a todos aquellos viajeros que lo requieran.

La recarga puede efectuarse en la misma tarjeta de transporte o en otra dependiendo de si ha habido una pérdida, robo, deterioro o caducidad de la anterior.

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid ha creado la App Devolución CRTM (D2V) para que puedas recuperar 2 viajes por cada título de 10 viajes que compraste en enero de 2023.

La aplicación está disponible en Google Play Store (versión Android) y te permitirá cargar tantas devoluciones como tarjetas de transporte tengas con derecho a ello.

**App Devolución CRTM (D2V)** recopila exclusivamente la información relativa al modelo de teléfono móvil y la versión de sistema operativo instalada.

Puedes empezar a utilizarla:

Desde tu dispositivo Android



Este documento incluye, a continuación, las instrucciones de utilización de la App "Devolución CRTM -D2V" y las preguntas frecuentes sobre quién puede beneficiarse de esta medida.

metroligero  
**oeste** SÍGUENOS...



Más información:

900 92 93 92 / 915 031 602 e Interfonos  
[metroligero-oeste.es](http://metroligero-oeste.es)



Tu sistema de transportes



# Instrucciones de utilización de la App Devolución CRTM (D2V) para 10 viajes TFM y MLO

Comprueba que tienes conexión de datos y activa la conexión NFC en tu móvil



Tu móvil tiene que tener acceso a internet. También debe estar activada la conexión NFC, que es la tecnología que permite la transmisión de datos (en este caso la lectura del saldo actual de títulos cargados y la carga de los viajes gratuitos disponibles en la tarjeta) a muy corta distancia. Puedes comprobarlo en el apartado de "Ajustes" de tu móvil.

## Lectura de saldo y carga de viajes gratuitos

Efectúa la consulta de saldo actual y/o la carga de tus viajes gratuitos disponibles.

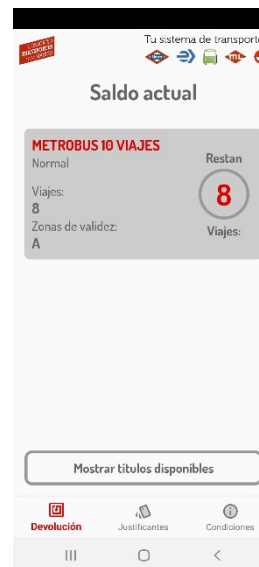
**Paso 1**  
Selecciona "**Acceder**" en la pantalla de bienvenida.



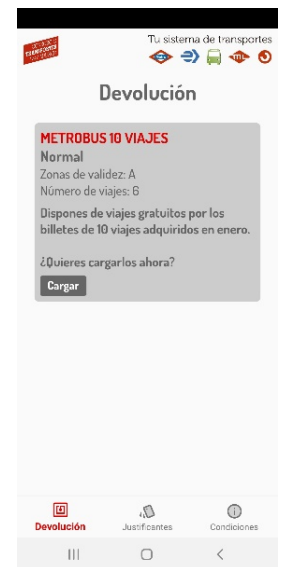
**Paso 2**  
**Acerca la tarjeta de transporte** a la parte trasera del móvil donde está situada la conexión NFC.



**Paso 3**  
Aparecerán los billetes que tengas cargados. **Separa la tarjeta de transporte** de la parte trasera del móvil y pulsa el botón **Mostrar títulos disponibles**



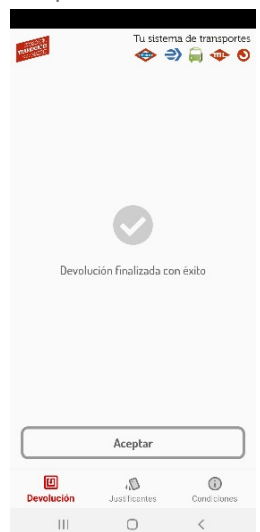
**Paso 4**  
Se muestra información de los viajes gratuitos disponibles. Puedes pulsar **Cargar** o recuperar tus viajes en otro momento



**Paso 5**  
Acerca tu tarjeta de nuevo para completar la devolución.



**Paso 6**  
La carga de tus viajes gratuitos ya se ha completado con éxito.



**Paso 7**  
Puedes descargar un justificante de la devolución



**Más información en Condiciones**



## Otras situaciones

A continuación se enumeran otras situaciones que podrían darse en tu tarjeta:

### Caso 1

No dispone de viajes gratuitos, porque no se cargó ningún billete 10 viajes en enero.



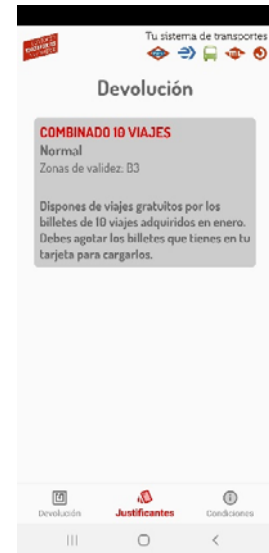
### Caso 2

Si ya se han cargado los viajes gratuitos disponibles, te informará con un mensaje.



### Caso 3

Si la tarjeta contiene viajes del mismo título del que te vamos a hacer la devolución y su saldo más los viajes gratuitos superan los 20 viajes, o los viajes a compensar son incompatibles con los títulos cargados en la tarjeta, debes agotar el saldo antes de poder obtener la devolución.



### Caso 4

Si la tarjeta no está operativa, debes acudir a una Oficina de Gestión de Tarjetas a solucionar la incidencia.



## **Preguntas frecuentes:**

### **1. ¿Quién puede beneficiarse de esta medida?**

Tendrás derecho a beneficiarte de esta medida si compraste algún billete de 10 viajes de MLO entre el 1 y el 31 de enero de 2023.

### **2. ¿Cuándo finaliza el plazo de devolución?**

El periodo de devolución se inicia el 01 de noviembre de 2023 y finaliza el 31 de diciembre de 2023. Después de esta fecha no se podrán cargar los viajes de compensación.

### **3. ¿Dónde obtengo la devolución?**

Para obtener los viajes a los que tengas derecho, sólo será necesario acercar la tarjeta de transporte a un terminal de carga en los siguientes canales habilitados:

- Aplicación **Devolución CRTM** (D2V) disponible en Google Play Store (sólo versión Android).
- Punto de Información al Cliente de la estación Colonia Jardín. Nuestro personal de información te puede ayudar en el proceso en esta estación en el siguiente horario: Lun-Vie: 07:00 a 22:00 h  
Sáb-Dom-Fest: 10:00 a 22:00 h

### **4. ¿Hasta cuándo puedo utilizar los viajes gratuitos cargados en mi tarjeta?**

Los viajes gratuitos que has cargado en tu tarjeta no tienen fecha límite de uso.

### **5. Se me perdió la tarjeta con la que cargué el mes de enero, ¿puedo recuperar los viajes que me corresponden?**

Si has cambiado tu tarjeta transporte personal por extravío, robo, deterioro o caducidad, podrás cargar los 2 viajes de devolución en la tarjeta actualmente vigente.

Si no dispones de la tarjeta anónima Multi en la que se hizo la carga de los billetes de 10 viajes en enero, no podrás obtener los viajes de compensación que te pudieran corresponder.

### **6. En mi tarjeta tengo ahora otros títulos y no puedo cargar los viajes gratuitos, ¿qué tengo que hacer?**

Si los viajes que tengas para compensar correspondientes a los títulos adquiridos en enero no son compatibles con los títulos que tienes cargados en la actualidad en tu tarjeta, debes consumirlos para poder cargar los viajes de compensación. El plazo para cargarlos finaliza el 31 de diciembre de 2023.

A continuación podrás encontrar más información sobre las posibles convivencias de títulos.

POSIBLES CONVIVENCIAS DE TÍTULOS EN TARJETA PERSONAL O TARJETA MULTI

		Sencillos válidos en Metro (excepto Combinados)	Metrobús y 10 Viajes válidos en Metro (excepto Combinados)	Sencillo Combinado	10 viajes Combinado	Sencillo y 10 Viajes ML Oeste	BONOBÚS 10 Viajes
TARJETA MULTI	Sencillos válidos en Metro (excepto Combinados)	SÍ	SÍ excepto del mismo ámbito	NO	NO	SÍ	SÍ
	10 Viajes válidos en Metro (excepto Combinados)	SÍ excepto del mismo ámbito	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ
	Sencillos Combinados	NO	NO	SÍ	NO	NO	SÍ
	10 Viajes Combinados	NO	NO	NO	SÍ	NO	SÍ
TARJETA PERSONAL	Anual y 30 días	NORMAL	SÍ	DEPENDIENDO DE LOS ÁMBITOS DE VALIDEZ			
		JOVEN (Tarifa Plana)		SÍ			
		3ª Edad					
	Turísticos			NO			



TARJETA MULTI

		BONOBÚS																				
		ZONAL 10 VIAJES					INTERZONAL 10 VIAJES										URBANO 10 VIAJES					
		A-B1	A-B2	A-B3	A-C1	A-C2	B1-B2	B1-B3	B1-C1	B1-C2	B2-B3	B2-C1	B2-C2	B3-C1	B3-C2	C1-C2	B1	B2	B3	C1	C2	
BONOBÚS	ZONAL 10 VIAJES	A-B1	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI
		A-B2	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI
		A-B3	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
		A-C1	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
		A-C2	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	INTERZONAL 10 VIAJES	B1-B2	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI
		B1-B3	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
		B1-C1	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
		B1-C2	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
		B2-B3	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
		B2-C1	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
		B2-C2	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
		B3-C1	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI
		B3-C2	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO
	C1-C2	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	
	URBANO 10 VIAJES	B1	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
		B2	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
		B3	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
		C1	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI
C2		SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	