



Preguntas frecuentes

Bonos, recargas, documentación e incidencias de transporte

Guía visual con navegación interna y enlaces directos

SOLICITAR TARJETA

[Abrir bonos.autgc.org](https://bonos.autgc.org)

RECARGAR BONO

[Ir al apartado](#)

INCIDENCIAS

[Teléfono y correo](#)

TransGC

Tarjeta monedero de uso general.

Wawa Joven

Menores de 28 años residentes.

Residente

Mayores de 28 años residentes.

Bono Oro

Pensionistas o mayores de 65 años con límite de renta.



Acceso rápido

Escanea el QR o pulsa los botones para solicitar, recargar o consultar tu perfil en la web.

Guía de consulta rápida

Documento visual para resolver dudas habituales sobre solicitud de tarjetas, recargas, documentación, uso e incidencias.

Menú rápido

Cómo usar esta guía

Pulsa los bloques para saltar al apartado correspondiente. Los botones amarillos abren acciones rápidas y los enlaces internos devuelven al menú.

1. Solicitud y tipos de tarjeta
Qué bono existe, cómo pedirlo y por qué registrarte.

2. Recargas y puntos de venta
Oficinas, máquinas 24 h, web y red de ventas.

3. Documentación y condiciones 2026
Requisitos de Wawa Joven, Residente, Oro y TransGC.

4. Uso, saldo y caducidad
Transbordos, caducidad, saldo y responsabilidades.

5. Mal uso y penalizaciones
Uso fraudulento y consecuencias.

6. Incidencias y reclamaciones
Bloqueo, pérdida, robo, errores de recarga y contacto.

Solicitud

Ir al apartado 1

Recargas

Ir al apartado 2

Bonos

Ir al apartado 3

Uso

Ir al apartado 4

Incidencias

Ir al apartado 6

Web de bonos

bonos.autgc.org

Correo bonos

bonos@autgc.org

Teléfono

928 36 83 35

1. Solicitud y tipos de tarjeta

Información básica para elegir bono y solicitar la tarjeta.

[↑ Volver al menú rápido](#)

Solicitud

Recargas

Bonos

Uso

Incidencias

¿Qué tipos de bonos de transporte existen?

- Tarjeta TransGC: tarjeta monedero de uso general, accesible para cualquier persona.
- Bono Wawa Joven: dirigido a jóvenes residentes en Canarias menores de 28 años.
- Bono Residente Canario: para residentes en Canarias mayores de 28 años.
- Bono Oro: para pensionistas o mayores de 65 años residentes en Canarias cuya renta anual familiar no supere el SMI. Para el año 2026 es de 17.094€/año

¿Cómo y dónde puedo solicitar mi tarjeta de transporte?

1. Solicitud online: pide tu tarjeta en www.bonos.autgc.org y en la APP de la AUTGC. Necesitarás DNI, pasaporte o NIE. La web indicará la documentación concreta según el bono.
2. Recogida y pago: recoge la tarjeta en uno de los puntos indicados en la web.
3. La emisión de una tarjeta nueva cuesta 5 €. El duplicado cuesta 10 €.

[Abrir solicitud online](#)

¿Por qué tengo que darme de alta en www.bonos.autgc.org?

Aunque pueda parecer incómodo al principio, el alta es el primer paso para digitalizar el acceso al transporte público y acceder a diferentes productos del Transporte Publico. La información queda integrada y facilita trámites, consultas futuras, recargas, renovaciones e incidencias.

¿En qué compañías de guaguas puedo usar estos bonos?

- Guaguas Global
- Guaguas Municipales
- Guaguas Gumidafe
- La Pardilla Bus
- Telbús

¿Puede otra persona recoger mi tarjeta por mí?

Sí. Otra persona puede recogerla si presenta autorización y documentación:

- Autorización firmada por el titular.
- Fotocopia del DNI de la persona que autoriza.
- Fotocopia del DNI de la persona autorizada a recogerla.

2. Recargas y puntos de venta

Dónde recargar, cómo activar una recarga online y qué tener en cuenta.

↑ [Volver al menú rápido](#)

Solicitud	Recargas	Bonos	Uso	Incidencias
-----------	----------	-------	-----	-------------

¿Dónde puedo recargar mi bono de transporte?

Puedes recargar la tarjeta en oficinas, puntos de venta autorizados, máquinas automáticas, web, app AUTGC y red de ventas. Estos son los puntos principales de atención:

Punto de atención	Horario / observaciones
San Telmo	L-V laborables 7:30-20:00; sábados 8:00-13:00; domingos/festivos 9:00-13:00
Arucas	L-V laborables 7:30-14:00; sábados 8:00-13:00; domingos/festivos cerrado
Gáldar	L-V 8:30-14:00; sábados 8:00-13:00. Solo pago con tarjeta
Santa Catalina	L-V laborables 7:30-14:30; sábados 8:00-13:00; domingos/festivos cerrado
Faro de Maspalomas	L-V 7:30-14:30; sábados 8:00-13:00. Solo pago con tarjeta
Parque Tropical	L-V 7:30-14:30; sábados 8:00-13:00; domingos/festivos cerrado. Solo pago con tarjeta
Puerto Rico	L-V 7:30-14:30; sábados 8:00-13:00; domingos/festivos cerrado. Solo pago con tarjeta
Mogán	L-V 7:30-14:30. Solo pago con tarjeta
Teror	L-V 7:30-14:30; sábados 8:00-13:00. Solo pago con tarjeta
Tamaraceite	L-V 7:30-14:30; sábados 8:00-13:00. Solo pago con tarjeta

Máquinas automáticas de autoventa 24 horas

Disponibles los 7 días de la semana en: San Telmo, Intercambiador de Santa Catalina, Gáldar, Firgas, Arucas, Agüimes, Parque Tropical, Faro de Maspalomas, Puerto Rico, Mogán, Teror y Tamaraceite.

Web, APP y red de ventas

- Web: www.bonos.autgc.org App: AUTGC para los y Andriod
- Red de ventas: estancos, kioscos, gasolineras y otros puntos autorizados. Consulta la pestaña Venta en la web.

Consultar puntos de venta

2. Recarga online

Compra, activación y facturas.

[↑ Volver al menú rápido](#)

Solicitud

Recargas

Bonos

Uso

Incidencias

¿Cómo puedo recargar mi bono por internet o por la APP?

1. Accede a www.bonos.autgc.org o a la APP y busca la opción RECARGA en el menú.
2. Introduce el número de tu bono. Está situado justo debajo de tu foto.
3. Realiza el pago de forma segura con tu tarjeta bancaria.

Puedes comprar una recarga nueva aunque todavía tengas una activa cuando a la recarga actual le queden menos de 10 días para caducar. La nueva recarga quedará pendiente y se activará automáticamente cuando finalice la anterior.

Importante: la recarga online hay que activarla

Una vez pagada la recarga online, el proceso no ha terminado. Debes activarla en una máquina de autoventa o en un punto de venta/atención al cliente propio. Hasta entonces no estará disponible para viajar. En breve se podrá activar directamente en el guagua

¿Puedo cancelar o solicitar la devolución de una recarga?

No. La política de compra establece que no se admiten devoluciones una vez realizada la recarga.

¿Cómo puedo solicitar una factura de mis compras?

Si necesitas factura de la compra de tu tarjeta o de tus recargas, debes solicitarla por correo electrónico.

- Envía un email a reclamaciones@autgc.org.
- Incluye tus datos fiscales completos: nombre, DNI/CIF y domicilio.
- Adjunta copia o imagen de los tickets de compra.

Enviar correo a reclamaciones@autgc.org

3. Documentación y condiciones 2026

Requisitos por tipo de bono y resumen de precios/duración.

[↑ Volver al menú rápido](#)

Solicitud	Recargas	Bonos	Uso	Incidencias
-----------	----------	-------	-----	-------------

¿Puede otra persona usar mi tarjeta?

No. Todos los bonos de transporte son personales e intransferibles. Solo el titular de la tarjeta puede utilizarla para viajar.

¿Puedo tener más de una tarjeta a mi nombre?

Depende del tipo de tarjeta. Puedes tener distintos tipos de bonos si cumples los requisitos, pero los bonos para residentes son incompatibles entre sí.

- Incompatibles: no puedes tener activos al mismo tiempo Bono Wawa Joven, Bono Residente Canario y Bono Oro.
- Compatibles: sí podrías tener, por ejemplo, un Bono Residente Canario y una tarjeta monedero TransGC.

Bono	Documentación necesaria
Wawa Joven	Foto actualizada a color con fondo blanco y liso. DNI/NIE/pasaporte u otro documento oficial con foto en vigor. Volante de empadronamiento o certificado de viajes en vigor que acredite residencia en las islas, con antigüedad inferior a 6 meses. Si es menor de edad, DNI del padre/madre/tutor y, si procede, documento oficial de custodia. La emisión cuesta 5 €; el duplicado, 10 €.
Residente Canario	Foto actualizada a color con fondo blanco y liso. DNI/NIE/pasaporte u otro documento oficial con foto en vigor. Volante de empadronamiento o certificado de viajes en vigor que acredite residencia en las islas, con antigüedad inferior a 6 meses. Si es menor de edad, DNI del padre/madre/tutor y, si procede, documento oficial de custodia. La emisión cuesta 5 €; el duplicado, 10 €.
Bono Oro	Foto actualizada a color con fondo blanco y liso. DNI/NIE/pasaporte u otro documento oficial con foto en vigor. Volante de empadronamiento o certificado de viajes en vigor. Documento de Seguridad Social que acredite situación de pensionista/jubilado. Certificado de IRPF o Declaración de la Renta de los dos miembros del matrimonio. Si es soltero/a, divorciado/a o separado/a, Fe de Estado. Ingresos inferiores al SMI del año en curso. La emisión cuesta 5 €; el duplicado, 10 €.

Bono	Precio de recarga 2026	Duración	Condición de gratuidad
Bono Wawa Joven	10 €	90 días desde la activación	Si realiza 30 viajes o más dentro de esos 90 días, la siguiente recarga no tendrá coste.
Bono Residente Canario	14 €	90 días desde la activación	Si realiza 30 viajes o más dentro de esos 90 días, la siguiente recarga no tendrá coste.
Bono Oro	10 €	90 días desde la activación	Si realiza 30 viajes o más dentro de esos 90 días, la siguiente recarga no tendrá coste.

Aviso sobre promociones

Las condiciones de recarga dependen de la promoción vigente. No se admiten devoluciones y los precios pueden modificarse en futuras promociones.

Tarjeta TransGC: recargas y bonificaciones

Tarjeta monedero

La Tarjeta TransGC funciona como tarjeta monedero. La impresión de la tarjeta tiene un coste de 5 € si es un alta y de 10 € si es un duplicado. La recarga mínima es de 10 € y la máxima de 100 €. La bonificación añade saldo extra según el importe recargado.

Importe de recarga	Bonificación
Entre 10 € y 59 €	20 % del importe de la recarga
Entre 60 € y 99 €	30 % del importe de la recarga
Igual a 100 €	40 % del importe de la recarga

4. Uso, saldo y caducidad

Normas de uso, saldo, transbordos y mantenimiento de bonos.

[↑ Volver al menú rápido](#)

Solicitud

Recargas

Bonos

Uso

Incidencias

¿Puedo viajar si tengo saldo negativo en mi tarjeta TransGC?

No. Si el saldo de la tarjeta monedero es negativo, el sistema no permitirá validar el viaje. Debes recargarla para seguir usándola. Pero si tienes saldo hasta 50% inferior al precio del viaje si podrás y se descontará la diferencia en la siguiente recarga

¿Cómo puedo consultar mi saldo y el historial de viajes?

Por el momento.

- En oficinas: acudiendo a una taquilla de atención al cliente.
- Por correo electrónico a través de bonos@autgc.org

¿Qué es un transbordo y qué ventajas tiene?

Un transbordo permite cambiar de una línea de guagua a otra en un corto periodo de tiempo si el trayecto es menor a 12km no tendrá coste, pero si es superior tendrás un descuento en ese trayecto.

- Al validar la tarjeta en la segunda guagua, se aplica una tarifa reducida.
- Dispones de 30 minutos desde la validación del primer viaje para realizar el transbordo.

Concepto	Plazo / requisito
Tarjeta TransGC	Caduca a los 10 años
Bono Wawa Joven, Residente y Oro	Caducan a los 10 años
Acreditación de residencia	Anual para Wawa Joven, Residente y Oro
Acreditación económica Bono Oro	Bianual

Importante

Si no presentas la documentación que acredite que eres residente a tiempo, no podrás recargar el bono hasta regularizar la situación.

4. Saldo y responsabilidades

Qué ocurre con el saldo y obligaciones del titular.

[↑ Volver al menú rápido](#)

Solicitud

Recargas

Bonos

Uso

Incidencias

¿Puedo recuperar el saldo de una tarjeta caducada?

No. Una vez que la tarjeta caduca, no se admiten devoluciones ni se puede recuperar el saldo restante.

¿Es posible pasar el saldo de una tarjeta a otra?

Solo está disponible para tarjetas monedero TransGC y está sujeto a aprobación.

- Debes acudir a una oficina con las dos tarjetas: la que tiene saldo y la que lo va a recibir.
- La gestión será estudiada y puede tardar unos días en hacerse efectiva.

¿Cuáles son mis responsabilidades como titular?

- Cuidar la tarjeta y mantenerla en buen estado. Si falla por uso inadecuado, la reposición cuesta 10 €.
- Usarla correctamente: la tarjeta es personal y no debe viajar otra persona con ella.
- Respetar las normas de uso del transporte público y de cada compañía.
- Mostrar la tarjeta al personal autorizado cuando se solicite.
- Mantener saldo suficiente en la Tarjeta TransGC y regularizar cualquier saldo negativo.

5. Mal uso y penalizaciones

Uso fraudulento, conductas incívicas y bloqueo de tarjetas.

[↑ Volver al menú rápido](#)

Solicitud

Recargas

Bonos

Uso

Incidentes

¿Qué ocurre si se hace un mal uso de la tarjeta?

El personal de las compañías de transporte y los inspectores pueden bloquear la tarjeta si detectan un uso incorrecto.

¿Qué se considera un mal uso?

- Uso fraudulento: que una persona diferente al titular viaje con la tarjeta.
- Actos incívicos o vandálicos: causar destrozos en la guagua, tener comportamiento agresivo o irrespetuoso, o realizar cualquier acto que altere el orden.

Nivel	Medida	Consecuencia
1ª incidencia	Primer aviso	La tarjeta queda registrada en una lista interna de seguimiento.
2ª incidencia	Bloqueo temporal	La tarjeta se bloquea durante tres meses.
3ª incidencia	Bloqueo definitivo	Bloqueo permanente y prohibición de solicitar otro bono durante los seis meses siguientes.

¿Y si bloqueo mi tarjeta voluntariamente por pérdida o robo?

Si solicitas el bloqueo y más tarde pides el desbloqueo, la reactivación puede tardar varios días. Los gastos de transporte durante ese periodo no serán reembolsables.

6. Incidencias y reclamaciones

Qué hacer si la tarjeta no funciona, se pierde o se produce un cobro incorrecto. [↑ Volver al menú rápido](#)

Solicitud	Recargas	Bonos	Uso	Incidencias
-----------	----------	-------	-----	-------------

Mi tarjeta no funciona o está estropeada, ¿qué hago?

Debes acudir a una oficina de atención al cliente para revisar la tarjeta.

- Si es fallo del sistema: se emite duplicado sin coste y se traspasa el saldo.
- Si está rota o dañada: debes solicitar duplicado abonando el coste correspondiente. También se recupera el saldo pendiente.

He perdido mi tarjeta o me la han robado, ¿cómo la bloqueo?

Actúa rápido para evitar que otra persona la utilice. Puedes solicitar el bloqueo inmediato por estas vías:

- Presencialmente: en cualquier Oficina de Atención al Cliente.
- Por teléfono: [928 36 83 35](tel:928368335).
- Por correo electrónico: bonos@autgc.org.

¿Cuánto tiempo tengo para resolver una incidencia?

Puedes gestionar una incidencia con la tarjeta en cualquier momento. Si ha generado perjuicio económico y quieres reclamar, debes hacerlo en un plazo máximo de 72 horas desde el problema. No se cubrirán gastos más allá de ese plazo. Deberás presentar la tarjeta afectada y la documentación que ayude a resolver el caso.

Me han cobrado la recarga, pero había hecho los viajes para que fuera gratis, ¿qué hago?

Si cumplías el requisito de 30 viajes para obtener la recarga gratuita y el sistema la cobró, tienes derecho a la devolución del importe tras verificación.

- Dirígete a una oficina o escribe a reclamaciones@autgc.org.
- Indica fecha y lugar de la recarga.
- Incluye el número de bono.
- Añade los cuatro últimos dígitos de la tarjeta bancaria usada.

Enviar reclamación

bonos@autgc.org

Información General

928 36 83 35

Teléfono de contacto

reclamaciones@autgc.org

Facturas / Cobros