

Compromiso de excelencia Premium

Su satisfacción es lo más importante para nosotros. Por ello le ofrecemos un exigente compromiso de calidad PREMIUM.

Si no cumplimos alguno de los estándares del servicio, le ofrecemos dos alternativas para que usted elija la opción que mejor le convenga.

- Si se produce un **retraso** (imputable a ALSA) en la salida de cabecera de más de 5 minutos o de más de 20 minutos en paradas intermedias:
 1. Le devolvemos el 50% del billete.
 2. Le entregamos un billete open sin coste para su próximo viaje.
- Si por **problemas técnicos** realizamos el servicio PREMIUM con un vehículo SUPRA:
 1. Le devolvemos el 50% del billete.
 2. Le entregamos un billete open sin coste para su próximo viaje.
- Si por **problemas técnicos** realizamos el servicio PREMIUM con un vehículo convencional:
 1. Le devolvemos el 100% del billete.
 2. Le entregamos un billete open sin coste para su próximo viaje.
- Si, excepcionalmente, realizamos el servicio PREMIUM **sin personal de atención a bordo**:
 1. Le devolvemos el 50% del billete.
 2. Le entregamos un billete open sin coste para su próximo viaje.
- En caso de **avería en ruta**, si el servicio PREMIUM llega a destino con más de 60 minutos de retraso:
 1. Le devolvemos el 100% del billete.
 2. Le entregamos un billete open sin coste para su próximo viaje.

Atención al cliente:

- Podrá tramitar sus sugerencias y reclamaciones en el Espacio PREMIUM de la estación, a través de nuestro personal a bordo, en cualquiera de nuestros puntos de venta, en el teléfono de atención 902 42 22 42 o en alsa.es.
- Recibirá una respuesta en un plazo máximo de 10 días.