

A young woman with brown hair pulled back, wearing a dark grey pinstriped blazer over a light purple collared shirt, is smiling warmly. She is holding a blue card with the ALSA logo on it. The background is a soft, out-of-focus light color.

**ALSA**

Hacemos tu viaje más fácil

# Carta de Servicios

En ALSA, siempre trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir su máxima satisfacción cada vez que decida viajar con nosotros.

Por ello, hoy tenemos el placer de presentarle nuestra Carta de Servicios. En ella encontrará todos los compromisos que queremos asumir con usted para ofrecerle un servicio de calidad así como lo que puede esperar de nosotros en cada viaje:

- 1 Viajará seguro con nosotros.
- 2 Nuestros servicios serán puntuales y fiables.
- 3 Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios.
- 4 Recibirá un trato amable y profesional.
- 5 Disfrutará de todas las facilidades a la hora de organizar su viaje.
- 6 Estaremos siempre a su lado.
- 7 Continuaremos invirtiendo en nuestra flota, personas y servicios.
- 8 Estaremos comprometidos con la Comunidad.

Disfrute de su viaje con ALSA.

## 1 Viajará seguro con nosotros

**Porque su seguridad es nuestra máxima prioridad.**

Operamos bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, no sólo aplicando rigurosos planes de mantenimiento en nuestra flota sino prestando una constante atención a la selección y formación de nuestro personal.



Nuestra flota cumple todas las exigencias legales y reglamentarias en materia de seguridad, disponiendo de información a bordo sobre el modo de actuación en caso de accidente así como de los equipos necesarios para estos casos: extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas.

## ② Nuestros servicios serán puntuales y fiables

**Porque asumimos el compromiso de ofrecerle un servicio de calidad.**

Realizamos una minuciosa programación de nuestros servicios para garantizar, en situaciones normales de explotación, el cumplimiento de los horarios de salida y llegada.



Para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, la mayoría de nuestra flota dispone de la tecnología necesaria para el seguimiento de los vehículos, monitorización del progreso y ubicación.

El billete siempre garantiza una plaza para viajar. Si por cualquier causa se cancelase el servicio, Usted tiene derecho a la devolución del precio del billete o a viajar en otra expedición.

## 3 Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios

**Porque ponemos a su disposición una gran variedad canales de información y venta.**

Queremos proporcionarle información completa sobre nuestros servicios y facilitarle la compra de sus billetes y, por ello, encontrará todo lo que busca en los siguientes canales:

- a. Amplia red de Oficinas de Venta.
- b. Página web: [www.alsa.es](http://www.alsa.es)
- c. Servicio telefónico de Información y Venta: 902 42 22 42.
- d. Aplicaciones en dispositivos móviles (tablets y smartphones).
- e. Máquinas autoventa.
- f. Red de cajeros de La Caixa.
- g. Agencias de Viaje y
- h. Venta a bordo del autobús.



Siempre le ofrecemos el billete más adecuado a sus necesidades tanto por precio como por comodidad a través de nuestros billetes combinados.

Adicionalmente ponemos a su disposición la flota de autobuses de gran Calidad (Premium, Supra, Eurobus) en varios de los itinerarios interurbanos y le invitamos a participar en nuestro programa de fidelización Bus Plus para que pueda beneficiarse de múltiples ventajas.

## 4 Recibirá un trato amable y profesional

**Porque nuestro personal recibe formación específica en atención al cliente.**

Le tratamos con amabilidad y respeto, intentamos solucionarle sus dudas de inmediato o, en su caso, le indicamos dónde pueden atender correctamente sus peticiones.



Nos aseguramos de que nuestro personal cumple estrictamente nuestros estándares de calidad en materia de atención al cliente y recibe formación específica en tratamiento de viajeros con discapacidad o movilidad reducida (PMR).

## 5 Disfrutará de todas las facilidades a la hora de realizar su viaje

Porque queremos que realice su viaje de una manera agradable y sencilla.

Facilitándole el transporte de su equipaje voluminoso, bicicletas y mascotas, en determinadas condiciones.



Facilitándole la compra de sus billetes con una antelación de hasta seis meses.

Facilitándole el cambio o cancelación del billete a través del mismo canal utilizado en la compra (incluida nuestra página web y servicio telefónico).

Facilitándole la emisión de una factura digital de sus billetes si lo solicita a través de nuestra página web.

## 6 Estaremos siempre a su lado

**Porque nos comprometemos a contestar la totalidad de las sugerencias, quejas y reclamaciones.**

En caso de retraso o de cualquier otra incidencia en la realización del servicio, Usted tiene derecho a ser debidamente informado y, bajo petición, le facilitaremos un justificante de los retrasos producidos.



En el supuesto de que extravíe algún objeto durante su viaje, nos comprometemos a realizar una búsqueda ágil y activa del mismo y nos pondremos en contacto con usted cuando lo encontremos.

Tenemos establecidas una serie de compensaciones a los clientes, en caso de que no se cumplan determinados niveles de calidad por causas imputables a nuestra empresa.

## 7 Continuaremos invirtiendo en nuestra flota, personas y servicios

**Porque queremos estar a la vanguardia del sector.**

Nuestra flota de autobuses es moderna y de calidad. Además, continuamente aplicamos rigurosos planes de mantenimiento para estar siempre a punto.



Nuestra flota cumple exigentes estándares de confort adaptados a cada servicio y protocolos diarios de limpieza interior y exterior que permiten ofrecer unas condiciones óptimas para su viaje con nosotros.

Nuestras personas están debidamente preparadas para desempeñar funciones de atención al cliente y seguiremos formándonos para estar a la altura de sus expectativas. La seguridad también es una materia primordial para nosotros y la formación en este área es continua.

## 8 Estaremos comprometidos con la Comunidad

**Porque seguiremos contribuyendo a la mejora de las condiciones sociales, medioambientales y económicas.**

En consonancia con nuestros valores corporativos, mantenemos acuerdos con numerosas Fundaciones, ONGs, Universidades y demás Instituciones docentes, académicas e investigadoras además de colaborar con diversas Administraciones Públicas para fomentar la intermodalidad en el transporte de viajeros.



Disponemos de protocolos de actuación para atender de forma adecuada a personas de movilidad reducida (PMR). Si se pone en contacto con nosotros para comunicarnos sus circunstancias personales, nos comprometemos a informarle de las alternativas que podemos ofrecerle.

Somos respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público y la incorporación de la flota más eficiente del mercado, utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

**Muchas gracias**

---

