

# alsa

## Carta de Servicios

### Murcia y Almería (VAC-229)

Servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera



Con más de cien años de experiencia y una vocación de innovación permanente, Alsa es el **operador líder** en el sector español de transporte de viajeros por carretera.

La **concepción del transporte desde una visión integral y la satisfacción permanente del cliente** son las premisas sobre las que Alsa desarrolla su actividad.

Como operador integral, es capaz de atender las diferentes **necesidades de movilidad** de los ciudadanos mediante un amplio abanico de servicios de transporte de ámbito regional, nacional, internacional, urbano, discrecional (alquiler de autocares) y turístico.

Asimismo, Alsa está especializada en la **gestión** de estaciones de autobuses, áreas de servicio y áreas de mantenimiento de vehículos.

La empresa Transportes Bacoma, S.A.U. presta los servicios de transporte de pasajeros entre las ciudades de Almería y Murcia, haciendo parada en las localidades intermedias previstas en los itinerarios.

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 para el servicio público de transporte regular de viajeros entre Murcia y Almería. Esta Carta sigue las directrices de la Norma UNE 93200, y está certificada por AENOR.

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. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje.**
- 2. Viajará seguro con nosotros.**
- 3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables.**
- 4. Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios.**
- 5. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.**
- 6. Estaremos comprometidos con la Comunidad.**

Disfrute de su viaje con Alsa.

# 1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje

## Porque queremos estar a la vanguardia del sector.

Toda la flota adscrita está dotada de avanzados elementos de confort y entretenimiento, entre los que destacan:

### Confort

- Butacas ergonómicas, con apoyo lumbar, acolchadas, con mesita extragrande con portavasos, reposacabezas con cabezal desechable, malla revistero, gancho colgador en cada butaca, apoyapiés regulables, apoyabrazos individual acolchado a ambos lados de cada butaca, papeleras individuales y desplazamiento lateral.
- Bandeja porta-equipajes de mano.
- Habitáculo para mascotas, previa reserva con 24 horas de antelación.
- Deshumidificador y purificador de aire ECO-3.
- Set de servicio individual en cada plaza con: difusores de aire de caudal y orientación regulable, luz de lectura individual y altavoces.
- Cabina de lavabo y WC ecológico.
- Espacio en bodega para transporte de material deportivo (tablas de surf, bicicletas...), previa reserva con 24 horas de antelación.

### Entretenimiento

- Sistema de ocio individual multimedia, mediante pantallas táctiles de 7 pulgadas HD, en el respaldo de cada butaca que permite al viajero elegir entre canales de TV vía satélite, películas, series, documentales, sección infantil, prensa online, juegos y otros contenidos.
- Red de WI-FI gratuita con router de alto rendimiento.
- Enchufe y puerto USB en cada butaca.
- Dos Monitores de TV TFT DE 22".

Aplicamos rigurosos planes de mantenimiento y limpieza para estar siempre a punto y en condiciones óptimas, garantizando un elevado nivel de confort en el interior de nuestros vehículos, y comprometiéndonos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en este aspecto por encima de 8, y no menos de 6 en una escala de 1 a 10.

## 2. Viajará seguro con nosotros

### Porque su seguridad es nuestra máxima prioridad.

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

El 100% de nuestro personal de conducción es monitorizado permanentemente a través de sistemas de control de la velocidad y el estilo de conducción. Además, al menos cada 5 años se revisan conocimientos teóricos y se les realiza una prueba de conducción.

Las evaluaciones son realizadas por formadores especialmente acreditados, que definen posteriormente las acciones necesarias para corregir las posibles deficiencias encontradas.

Además, nos comprometemos a realizar sesiones periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.

Toda la flota adscrita está dotada de avanzados elementos de seguridad, entre los que destacan:

- Butacas con cinturón de seguridad en todos los asientos
- Cámaras de videovigilancia en maleteros
- Sistema Fogmaker de autoextinción de incendios en compartimento de motor
- Caja negra (UDS)
- Equipo Desfibrilador Semiautomático (DESA)
- Sistema anti-aprisionamiento en puertas
- Sistema etilométrico (Alcolock), que obliga al conductor a realizar una prueba de alcohol, e impide el funcionamiento del vehículo en caso de que no se encuentre en perfectas condiciones
- Sistema de aviso de cambio de carril (LDW)
- Aviso conductor por exceso de velocidad (Automatic Control Cruise)
- Cámara marcha atrás y sensor de parking trasero
- Luces bi-led

Nuestro objetivo es que los clientes experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 8, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre los elementos de seguridad del autobús, y sobre la suavidad y seguridad en la conducción..

Además, nuestros servicios son evaluados anualmente por AENOR, entidad externa acreditada que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas Internacionales de Seguridad como la norma UNE ISO 39001 de Sistema de gestión de seguridad vial y la norma UNE ISO 22320 sobre Gestión de emergencias.

Y disponemos de una certificación con la calificación de NIVEL EXCELENTE que acredita el cumplimiento con los exigentes requisitos de CSEAA-INSIA, Requisitos de Seguridad de Empresas de Autocares y Autobuses.

## 3. 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. Además, para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, toda la flota adscrita dispone de la tecnología necesaria para el seguimiento y monitorización permanente de los vehículos.

Nos comprometemos a que, como mínimo, el 90% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salida de cabecera como llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 20 min en llegadas.

Además, nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 8, y en ningún caso menor de 6, en una escala de 1 a 10.

## 4. Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios

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

Queremos proporcionarle información completa sobre nuestros servicios y facilitarle la compra de sus billetes. Los viajeros encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre el servicio, que será puntualmente actualizada, a través de los siguientes canales:

- Amplia red de oficinas de venta Alsa, por toda la geografía nacional.
- Página web: [www.alsa.es](http://www.alsa.es)
- Servicio telefónico de información y venta 24h: 902 42 22 42.
- Aplicaciones para dispositivos móviles (tablets y smartphones).
- Información y venta a bordo del autobús.
- Información a través de redes sociales.
- Información permanentemente actualizada en paradas y marquesinas.
- Máquinas autoventa en los principales puntos de parada del contrato.

Nos comprometemos a mantener la disponibilidad de nuestros canales digitales (web y app móvil) como mínimo en un 99%. La disponibilidad se refiere al tiempo total en que los canales están totalmente operativos, permitiendo la interacción de los usuarios sin interrupciones ni esperas.

Informamos a los viajeros sobre incidencias significativas en los servicios a través de la web de Alsa, y también a bordo de los vehículos.

Ofrecemos a nuestros clientes el billete más adecuado a sus necesidades, garantizando la información sobre los descuentos aplicables.

Además de los descuentos regulados por la Ley de Protección a las Familias Numerosas, usted tiene derecho a los siguientes descuentos sobre la tarifa máxima admisible:

- Niños menores de 4 años, gratuito.
- Menores de entre 4 y 12 años, 30%.
- Mayores de 65 años, 30%.
- Billetes de ida y vuelta, 20%.
- Billete gratuito para acompañantes de usuarios PMR con graves dificultad de movilidad o personas con discapacidad, que requieran de asistencia permanente.
- Bono multi-viaje mensual "12x10".
- Bono multi-viaje anual "25x20".

Adicionalmente, le invitamos a participar en nuestro programa de fidelización Alsa Plus

para que pueda beneficiarse de múltiples ventajas (más información en [www.alsa.es](http://www.alsa.es)).

Nuestros viajeros tendrán la posibilidad de adquirir sus billetes con una antelación de hasta 6 meses, y realizar cambios o cancelaciones a través del mismo canal utilizado en la compra hasta 2 horas antes de la salida del viaje.

En caso de pérdida del autobús por parte del usuario, el cambio de billete será gratuito para la próxima salida para nuestros socios de Alsa Plus, durante los 15 minutos siguientes a la pérdida del mismo.



## 5. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.

### Le tratamos con amabilidad y respeto.

Nos aseguramos de que se cumplen nuestros estándares de calidad realizando inspecciones cliente misterioso en nuestros servicios y haciendo un seguimiento de las incidencias.

Nos comprometemos a mantener un nivel de cumplimiento de nuestras normas y estándares de atención al cliente por encima del 95%, medido a través de estas inspecciones, y nunca inferior al 80%.

Nuestra gestión en la atención de quejas y reclamaciones cumple los requisitos de la Norma internacional ISO10002, y está certificada por AENOR.

Intentamos solucionarle sus dudas de inmediato o, en su caso, le indicamos dónde pueden atender correctamente sus peticiones o sugerencias. Y atendemos puntualmente todas sus quejas y reclamaciones, comprometiéndonos a resolverlas en un plazo medio de 10 días naturales desde que la recibamos.

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, de forma inmediata, cuando lo encontremos.

En caso de retraso o de cualquier otra incidencia en la realización del servicio, usted tiene derecho a ser debidamente informado y, en su caso, indemnizado (consultar condiciones en [alsa.es](http://alsa.es)).

### Facilitamos los viajes en familia y con niños.

- Todos los vehículos adscritos cuentan con sistemas ISOFIX en las butacas, que permiten el anclaje de sistemas de retención infantil.
- Además ponemos a disposición de los usuarios, sillas infantiles y portabebés homologados, que garantizan la seguridad de los niños. Previa reserva gratuita con al menos 24 horas de antelación.

- Cinturón de seguridad para embarazadas, a disposición de los usuarios a bordo de los autobuses. Previa reserva gratuita con al menos 24 horas de antelación.

### **Un viaje accesible para todos.**

- Garantizamos que toda nuestra flota de vehículos es accesible, contando con los siguientes elementos:
  - Espacio reservado para viajeros en sillas de ruedas o escúteres que cumplan la norma ISO 7176-19, que cuenta con sistemas de retención de la silla o escúter y de su ocupante.
  - Plazas delanteras preferentes para personas con movilidad reducida y algún tipo de discapacidad, con tapicería diferenciada y mayor espacio.
  - Además, los vehículos cuentan con sistema de inclinación o arrodillamiento para facilitar el acceso, numeración de asientos en braille, sistema de inducción magnética y sistema de información acústica y visual al viajero.
- Contamos con los siguientes servicios gratuitos de asistencia especial para personas con movilidad reducida, con alguna discapacidad o personas de edad avanzada:
  - Asistencia al embarque desde la dársena, incluyendo ayuda al embarque, localización de plaza asignada y con el equipaje.
  - Acompañamiento individual en las estaciones de Almería y Murcia, ayudando a salvar las barreras de accesibilidad en el tránsito por la Estación desde el punto de encuentro definido hasta la dársena.
- La solicitud de estos servicios, así como la reserva de las plazas para viajar en silla de ruedas o escúter, requieren reserva previa, que podrá hacerse en cualquiera de nuestros puntos de venta, en el teléfono de información y venta, o directamente a través de la web.
- Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en las Estaciones de Almería y Murcia tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.
- Nuestros servicios están diseñados siguiendo los requisitos de Normas de Accesibilidad Universal, como la UNE 170.001, y están certificados por AENOR.

## 6. Estaremos comprometidos con la Comunidad.

### Porque seguiremos contribuyendo a la mejora de las condiciones sociales.

En Alsa tenemos como compromiso trabajar cada día por mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que prestamos nuestros servicios.

En este marco, Alsa ha implantado un sistema de gestión y mejora de la Responsabilidad Social Corporativa conforme al estándar internacional IQNet SR10, disponiendo de la Certificación de AENOR que acredita esta conformidad.

Además, Alsa publica anualmente una Memoria de Sostenibilidad que recoge las principales actuaciones de la compañía en esta materia, y que puede consultarse en la web. Esta Memoria cumple los criterios de GRI (Global Reporting Initiative), y su conformidad con los mismos está también verificada por AENOR.

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 y las buenas prácticas en materia de seguridad vial.

Alsa es firmante de la Carta Europea de Seguridad Vial. Participa en la Red Azul de la Policía Nacional, y el Programa Cooperación de la Guardia Civil. Así mismo, se mantiene contacto permanente con las entidades locales de gestión de emergencias.

Nos comprometemos a realizar al menos una campaña interna anual de información y concienciación general sobre seguridad vial.

Trabajamos en el diseño e implantación de estrategias y prácticas familiarmente responsables. Nuestro modelo de gestión de Empresa Familiarmente Responsable cumple con el documento normativo EFR 1000-1 desarrollado por la Fundación Masfamilia, y está certificado por AENOR.

Así mismo, promovemos las buenas prácticas sobre salud en nuestros empleados. Nuestro modelo de Empresa Saludable está también certificado por AENOR

## Porque estamos comprometidos con el medio ambiente.

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, la utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

La flota adscrita está equipada con un sistema electrónico de monitorización de parámetros de conducción y consumos.

Los servicios de Alsa Grupo son evaluados anualmente por AENOR, entidad externa acreditada que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas Internacionales de Medio Ambiente y Eficiencia Energética como la norma UNE ISO 50001:2011 de sistemas de gestión de la energía, la norma UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental, el Registro EMAS- Sistema comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales), la norma UNE EN ISO 14064 de Inventario de gases de efecto invernadero y la norma EA 0050 de Sistemas de gestión de conducción eficiente de vehículos industriales.

Concienciamos de forma permanente a nuestras personas. Realizamos un seguimiento mensual sobre la conducción eficiente de todos los conductores, proporcionándoles refuerzos de formación cuando lo necesitan.

## Cumplimos con nuestro compromiso.

Cada compromiso recogido en esta Carta ha sido vinculado a un indicador para medir su grado de cumplimiento. El seguimiento y medición de los indicadores definidos serán continuos, y la compañía dará a conocer los resultados anualmente a sus clientes y usuarios publicando los resultados finales en la página web.

## Normativa aplicable

Reglamento CE Nº 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) no 1191/69 y (CEE) no 1107/70 del Consejo.

Reglamento CE Nº 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos CEE nº 3821/85 y (CE) nº 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) nº 3820/85 del Consejo.

Ley 16/87, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT).

Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT).

Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.

Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento del seguro obligatorio de viajeros.

Resulta de aplicación la normativa referenciada en el apartado anterior, junto con las Condiciones generales aplicables a los billetes vendidos por Alsa.

## **Derechos y obligaciones de los usuarios**

Los derechos y obligaciones de los usuarios se especifican en las CONDICIONES DE COMPRA publicadas en la web de Alsa ([www.alsa.es](http://www.alsa.es)).

## **Medidas de compensación y/o subsanación aplicables**

- Atención de reclamaciones en el plazo de 30 días naturales desde su recepción.
- Indemnizaciones y compensaciones según las condiciones establecidas.
- Envío de carta de disculpas y/o llamadas personalizadas, según estándares de servicio de Alsa.
- Ventajas Alsa Plus según condiciones establecidas.

## **Contacta con nosotros.**

Puedes ampliar la información o dejarnos tu opinión sobre esta Carta de Servicios en cualquiera de los siguientes canales:

- [alsa.es](http://alsa.es)
- 902 42 22 42
- Puntos de venta Alsa
- Redes sociales

## **Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones.**

- Oficinas de venta Alsa
- Página web: [www.alsa.es](http://www.alsa.es)
- Hojas de Reclamaciones Oficiales a bordo del autobús
- Redes Sociales

# alsa

