

Servicio municipal de bus turístico

La empresa BILBOKO HIRIBUS JASANGARRIA, S.L. (BIOBIDE) presta los servicios de bus turístico de Bilbao (BILBAO CITY VIEW).

Trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir su máxima satisfacción al visitar la ciudad con nosotros.

Por ello, hoy tenemos el placer de presentarle nuestra Carta de Servicios. Esta Carta sigue las directrices de la Norma UNE 93200, y está certificada por AENOR.

En ella encontrará todos los compromisos que queremos asumir para ofrecerle un servicio de calidad, así como lo que puede esperar de nosotros en cada tour.

- 1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su tour.**
- 2. Viajará seguro con nosotros.**
- 3. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.**
- 4. Estaremos comprometidos con la Comunidad.**

Disfrute de su tour con nosotros.

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

Porque queremos estar a la vanguardia del sector.

Nos comprometemos a renovar el 100% de la flota de servicio habitual, incorporando vehículos totalmente nuevos, en 2020.

Los autobuses disponen de un sistema de audioguía individual que permite tener información detallada de los principales puntos del recorrido. Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de las audioguías de los 3 vehículos, evaluando su correcto funcionamiento. Nos comprometemos a que en estas inspecciones los 3 coches evaluados sean aptos y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el resultado sea inferior, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

Limpieza y mantenimiento de los autobuses

Nuestros procesos de mantenimiento y limpieza de autobuses persiguen proporcionar el máximo confort a las personas usuarias.

Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando el grado de limpieza de los vehículos. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados mensualmente sean APTOS (puntuados como BIEN o IMPECABLE), y que, en todo caso, el resultado no será inferior al 95%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

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 evaluado cada 3 años a través de un proceso en el que se verifican conocimientos teóricos y se hace una prueba de conducción. Las evaluaciones son realizadas por personal formador especialmente acreditado, y se 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.

Equipamientos de seguridad a bordo

Todos los vehículos de nueva incorporación están dotados de avanzados elementos de seguridad.

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.

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

Le tratamos con amabilidad y respeto.

Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestras normas y estándares de atención a las personas usuarias.

Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción.

Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones mensuales sean contestadas en este plazo y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el dato sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

4. Estaremos comprometidos con la Comunidad.

Porque seguiremos contribuyendo a la mejora de las condiciones sociales.

En BILBAO CITY VIEW 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, hemos 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, como parte del grupo ALSA, BILBAO CITY VIEW está incluida en la Memoria de Sostenibilidad que la compañía publica anualmente, que recoge las principales actuaciones realizadas en esta materia. Esta Memoria cumple los criterios de GRI (Global Reporting Initiative), y su conformidad con los mismos está también verificada por AENOR.

En BILBAO CITY VIEW trabajamos también 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.

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.

Los servicios de BILBAO CITY VIEW son evaluados 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 y la norma UNE EN ISO 14064 de Inventario de gases de efecto invernadero.

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

Un viaje accesible para todos.

La renovación de la flota permitirá disponer, con los plazos señalados anteriormente, de hasta 4 plazas especiales para carritos de bebé, sillas de ruedas o escúteres que cumplan con las medidas máximas aceptadas.

Además, todos los vehículos disponen de rampa móvil y sistema de arrodillamiento del autobús para facilitar el acceso de sillas de ruedas, carritos de bebé y personas de movilidad reducida, así como plazas de uso preferente para personas con movilidad reducida y algún tipo de discapacidad.

Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando el correcto funcionamiento de las rampas y del sistema de arrodillamiento. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados mensualmente estén correctos, y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el resultado sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

Atendemos de forma presencial a los usuarios y usuarias que lo necesiten en la oficina de atención presencial, que es una oficina accesible, con puesto a atención rebajado y bucle de inducción magnética.

Hemos puesto a disposición de los viajeros y viajeras en la oficina de atención presencial y vehículos un sistema de acceso a la información Map's Voice, con información sobre horarios, tarifas, recorridos, monumentos, etc.

Encontrarás también un plano en braille con la descripción del itinerario en los vehículos y en la oficina de atención presencial.

Además, hemos habilitado un servicio de video-interpretación en lengua de signos española para facilitar que las personas sordas o con discapacidad auditiva tienen el mismo acceso a la información que el resto de nuestros

usuarios y usuarias. Puedes acceder a través de la web www.bilbaocityview.es, o acudiendo a nuestra oficina de atención presencial.

Todo nuestro personal de conducción, y las personas que trabajan en la oficina de atención presencial y cabinas de venta tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

En BILBAO CITY VIEW trabajamos para garantizar el acceso a nuestro servicio de transporte a todas las personas, al margen de su edad o capacidad de movimiento. Nuestro objetivo es que puedan disfrutar de nuestros servicios en las mismas condiciones de seguridad, igualdad y confort, con la mayor autonomía posible.

Nuestros servicios están diseñados siguiendo los requisitos de Normas de Accesibilidad Universal, como la UNE 170.001, y están certificados por AENOR.

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 las personas usuarias publicando los resultados finales en la página web www.bilbaocityview.es.

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.
- Reglamento del Servicio público de transporte urbano de viajeros y viajeras por autobús de la Villa de Bilbao, «Bilbobus».

- 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 las personas usuarias

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias se especifican en el Reglamento del Servicio público de transporte urbano de viajeros y viajeras por autobús de la Villa de Bilbao, «Bilbobus».

Medidas de compensación y/o subsanación aplicables

- Atención de reclamaciones en el plazo de 15 días hábiles 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

Contacta con nosotros

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

- por teléfono, con atención 24 h: 900 840 655 (900 812 888 fuera de horario de la oficina de atención presencial).
- presencialmente en la oficina de atención en la calle Licenciado Pozas, atención en castellano, euskera e inglés. Horario de Lunes a Viernes: 7.30-20.00, Sábados: 9.00-14.00.
- por email: clientesbilbobus@bilbao.eus.

Información y atención al cliente

Los viajeros y viajeras encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre los servicios, que será puntualmente actualizada, a través de los siguientes canales

- una web propia del servicio con información y venta web bilbaocityview.es, disponible en varios idiomas.
- una oficina de atención presencial a las personas usuarias, en la calle Licenciado Pozas, con servicio presencial de atención en castellano, euskera e inglés. Horario de lunes a viernes: 7.00-20.00, sábados: 9.00-20.00, domingos y festivos: 9.00-14.00.
- 4 cabinas de venta, con atención presencial y localizadas en las siguientes ubicaciones de la ciudad:
 - Plaza San pedro (Deusto). Horario de lunes a viernes: 7.00-20.30, Sábados: 7.00-13.45, Julio y Agosto de lunes a sábado: 7.00-13.45.
 - Puente Arenal. Horario de lunes a viernes: 7.00-20.30, Sábados: 7.00-13.45, Julio y Agosto de lunes a sábado: 7.00-13.45.
 - Gran Vía / Plaza Circular. Horario de lunes a viernes: 7.00-20.30, Sábados: 7.00-13.45.

- Plaza Rekalde (C/Gordóniz). Horario de lunes a viernes: 7.00-20.30, Sábados: 7.00-13.45.
- un centro de atención telefónica, capaz de atender en los 6 idiomas. Teléfono 24 h: 900 840 655 (900 812 888 fuera de horario de la oficina de atención presencial).
- Información y venta a bordo del autobús.
- Información permanentemente actualizada en las paradas del bus turístico.

Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones

- por teléfono, con atención 24 h: 900 840 655 (900 812 888 fuera de horario de la oficina de atención presencial).
- presencialmente en la oficina de atención en la calle Licenciado Pozas, atención en castellano, euskera e inglés. Horario de Lunes a Viernes: 7.30-20.00, Sábados: 9.00-14.00.
- Redes sociales BILBOBUS (Twitter, Facebook, Instagram).
- por email: clientesbilbobus@bilbao.eus.
- en cualquiera de nuestros autobuses.

Primera Edición 01/01/2021

Última Edición 03/03/2026

Válido hasta 03/03/2028