

# alsa

## Carta de Servicios

### Madrid - Guadalajara (VAC-243)

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 Nex Continental Holdings, S.L. presta los servicios de transporte de pasajeros entre las ciudades de Madrid y Guadalajara, haciendo parada en las localidades intermedias previstas en los itinerarios. La línea ofrece una alta frecuencia de servicios diarios en cada sentido (incluyendo servicios nocturnos, directos o con paradas, según horario).

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 Madrid y Guadalajara. 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. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.**
- 5. 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.

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

- Posibilidad de reservar plazas para viajar sin nadie al lado. Consultar condiciones en canales de venta.
- Disposición de set de descanso (manta, almohada, tapones) para viajes en horario nocturno. Consultar condiciones en canales de venta.
- Sistema de embolsado de paraguas mojado a bordo.
- Servicio de información al viajero en tiempo real.
- Servicio de Wi-Fi gratuito a bordo.
- Sistema de streaming para acceder al contenido del ocio a través de los dispositivos móviles de los viajeros. Se recuerda que el audio siempre debe usarse con auriculares.
- Set de entretenimiento infantil "Diviértete Alsa" para niños menores de 12 años.

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 los aspectos de limpieza y estado de conservación de nuestros vehículos por encima de 7 y no menor 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 sólo 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 3 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.

Adicionalmente, 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 los siguientes elementos de seguridad:

- Cinturones de seguridad en todos los asientos
- Neumáticos de invierno y cadenas de nieve
- Equipo Desfibrilador Semiautomático
- Chalecos reflectantes de alta visibilidad para todos los ocupantes de los vehículos
- 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
- Control permanente de la explotación a través del SAE, desde un Puesto de Control Centralizado que tendrá cobertura 24 horas al día, 365 días al año
- Caja negra (UDS)

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 la seguridad en la conducción.

Los servicios de Alsa 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.**

La calidad es uno de los valores de Alsa, y 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 como la norma internacional UNE EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad y la norma UNE 13816 de Calidad en el Transporte de pasajeros.

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 (Sistema Avanzado de Ayuda a la Explotación).

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 15 min en llegadas.

Además, nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 7, y en ningún caso menor de 6, en una escala de 1 a 10.

## 4. 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 al cliente, y nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal de conducción como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.

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.

Atendemos puntualmente todas sus quejas y reclamaciones, y nos comprometemos a resolverlas en un plazo medio de 10 días naturales desde que las recibamos.

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

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

La flota adscrita dispone de cinturón de seguridad para embarazadas, y del sistema de sujeción especial para niños, a disposición de los usuarios de manera gratuita y previa reserva con al menos 48 horas de antelación a la salida del viaje. Consultar condiciones en puntos de venta.

### Un viaje accesible para todos.

- Garantizamos que la flota adscrita es accesible, contando con los siguientes equipamientos:
  - 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.
  - Asientos delanteros preferentes para personas de movilidad reducida, embarazadas, personas con niños, personas mayores o personas con alguna discapacidad (plazas PMR), con mayor espacio y sistema de sujeción para perros de asistencia.
- Todos los conductores de la línea, y las personas que trabajan en contacto con los clientes

en las Estaciones de Madrid Avda. América y Guadalajara, tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

- Los servicios de esta línea están diseñados siguiendo los requisitos de Normas de Accesibilidad Universal, como la UNE 170.001, y están certificados por AENOR.
- Servicio de acompañamiento a bordo durante el viaje para menores o personas con necesidades especiales. Servicio con coste y previa reserva con 48 horas de antelación a la salida del viaje.

# 5. 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 otras instituciones docentes, académicas e investigadoras, además de colaborar con diversas Administraciones Públicas, para fomentar las buenas prácticas en materia de seguridad vial.

Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna 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 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 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 EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental, la norma UNE ISO 50001:2011 de sistemas de gestión de la energía, 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 [www.alsa.es](http://www.alsa.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) no1107/70 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) nº3820/85 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.

## Danos tu opinión

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

- [alsa.es](http://alsa.es)
- 900 816 550
- [infoautobusmadridguadalajara@alsa.es](mailto:infoautobusmadridguadalajara@alsa.es)
- Puntos de venta Alsa
- Redes sociales.

## Información y atención al cliente

Los viajeros encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre el servicio, y podrán adquirir los billetes para viajar 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 gratuito 24h/ 365 días exclusivo para esta línea Madrid-Guadalajara: 900 816 550.
- Email exclusivo de la línea Madrid-Guadalajara: [infoautobusmadridguadalajara@alsa.es](mailto:infoautobusmadridguadalajara@alsa.es).
- App Alsa para dispositivos móviles (tablets y smartphones).
- A bordo del autobús.
- Máquinas autoventa en los principales puntos de parada de la ruta.

Informamos a los viajeros sobre incidencias significativas en los servicios a través de la web de Alsa.

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)).

## Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones

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

## Datos de la empresa

NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U. (Alsa Grupo)

- Oficinas centrales: Josefa Valcárcel, 20 - 28027 Madrid
- Operaciones VAC-243: Avda. América, 9-A (Intercambiador Avda. América) - 28002 Madrid

# alsa

