

Carta de Servicios



VAC-232 Madrid-Málaga-Algeciras

Interurbana de Autobuses S.A., Empresa dedicada al Transporte de Viajeros por Carretera en Servicios Regulares y Discrecionales prestando servicio desde 1986.

En Junio de 1995 Interurbana de Autobuses S.A., junto con Damas S.A., crea Daibus S.L. a quien el Ministerio de Fomento adjudica la Concesión VAC-098 Madrid-Málaga-Algeciras (Cádiz). Posteriormente en el año 2011, Interurbana de Autobuses S.A. absorbe Daibus S.L. y con ella, la explotación de la citada Concesión. En Agosto de 2016, Interurbana de Autobuses comienza la Explotación de la VAC-231 Madrid-Pedrabuena-Agudo-Ciudad Real, concedida por el Ministerio de Fomento. En Diciembre de 2016, nuevamente el Ministerio de Fomento concede la explotación de la Concesión a Interurbana de Autobuses, denominándose VAC-232 Madrid-Málaga-Algeciras (Cádiz). Del mismo modo en Diciembre de 2016, Interurbana de Autobuses emprende la explotación de la VAC-236 Badajoz-Murcia.

La orientación de la Organización es maximizar la satisfacción del Cliente, desde un punto de vista eficiente, bajo unas condiciones de respeto al Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad en el Transporte y Accesibilidad Universal.



La Carta de Servicios es un paso hacia delante en la relación de la Empresa con los usuarios, de cara a la exigencia intrínseca de la Organización con el cumplimiento de la satisfacción de los viajeros.

La presente Carta de Servicio es una declaración formal por parte de Interurbana de Autobuses S.A., de las obligaciones adquiridas respecto al nivel de satisfacción generado directamente sobre el usuario, estableciendo una serie de compromisos de obligado cumplimiento para la Organización. No se pretende exponer una simple declaración de intenciones, sino establecer una serie de responsabilidades cuantificables con los usuarios con la intención de generar un servicio de alta calidad, atendiendo a las necesidades y expectativas de todos los usuarios.



Carta de Servicios

La presente Carta asume todos los servicios prestados por Interurbana de Autobuses S.A., en la Explotación de la VAC-232 Madrid-Málaga-Algeciras (Cádiz), a destacando las siguientes prestaciones:

- Transporte de viajeros por carretera en servicios regulares de uso general y especial, en unas condiciones óptimas de confortabilidad y seguridad. El detalle de todas las expediciones efectuadas por Interbus, puede encontrarlo en www.interbus.es
- Un adecuado Servicio de Atención al Cliente, que atienda y valore cualquier demanda realizada por los usuarios.
- Sistema de venta de billetes online y disposición de una red de ventas.
- Mantenimiento de medios de comunicación actualizados y accesibles para todos los usuarios.



 **Carta de Servicios**

La relación entre el usuario y la Empresa queda regulada a través de las Condiciones Generales de la Compañía. Los principales Derechos y Obligaciones del viajero son:

Se recomienda al viajero que compruebe que el billete corresponde al trayecto, día y hora solicitada. no admitiéndose reclamaciones una vez retirado el billete de la taquilla. La selección de asiento en los billetes, llevara asociado un coste de un Euro por butaca.

Los billetes podrán ser adquiridos con antelación. Si se desea adelantar el viaje, el viajero deberá personarse en cualquier taquilla de INTERBUS para formalizar el cambio de billete, que se efectuará siempre que existan plazas disponibles.

INTERBUS debe asignar al menor una plaza en el vehículo. Se prohíbe que los menores de 12 viajen sin la compañía de un adulto, a menos que los padres, o en su caso el tutor expida una autorización al menor para poder viajar solo, que será facilitada por INTERBUS: No se admitirán, en ningún caso, a menores de 6 años sin acompañante.

Los autocares estarán equipados con una silla, debidamente homologada, para el transporte de bebés. Se recomienda su solicitud previa con el fin de poder instalar sillas adicionales en caso de existir una elevada demanda. Además, los autocares estarán dotados con asientos elevadores, debidamente homologados para niños.

Con carácter general no existen limitaciones para pasajeros con discapacidades o condiciones especiales, a menos que se trate de personas con movilidad reducida en silla de ruedas, que dependan para acceder al autocar de una plataforma elevadora y anclar la silla de ruedas en el vehículo, quienes deberán adquirir el billete con 48 horas de antelación como mínimo, notificando sus necesidades por email a la dirección billetespmrs@interbus.es.

La ley prohíbe el transporte en el habitáculo de viajeros de cualquier animal, a excepción de los perros de asistencia.

Cualquier tipo de animal viajará en el espacio reservado, en el interior de jaulas o cestas especiales proporcionadas por el viajero que deben estar adaptadas para este uso, quedando totalmente prohibido transportarlos fuera de dichas jaulas o cestas. Tendrán un coste del 50% sobre el precio del billete (sin descuentos aplicados). Las jaulas tendrán una medida máxima de 750mm de largo y 1000mm de alto, si se superase esta medida la jaula pasaría a situarse en la bodega. El transporte se limitará a animales de compañía, perros, gatos, aves, etc. Con carácter general, el traslado de animales se realizará bajo la entera responsabilidad de sus propietarios, que viajarán necesariamente en el mismo servicio que el animal.



Derechos y Obligaciones

La relación entre el usuario y la Empresa queda regulada a través de las Condiciones Generales de la Compañía. Los principales Derechos y Obligaciones del viajero son:

El número de Materiales Deportivos está limitado a tres útiles por servicio, con un coste del 50% del precio del billete (sin descuentos aplicados) para cada equipo. Las unidades deben encontrarse en condiciones de viajar sin provocar daños en otros equipajes o bultos, siendo obligatorio, que vayan embaladas en algún tipo de caja o bolsa preparada para su transporte, presentándose con una antelación de 15 minutos sobre la hora de salida.

Para beneficiarse de los descuentos ofertados a los que el viajero opte, es imprescindible exhibir en el momento de la compra el Documento acreditativo. Del mismo modo, es obligación del usuario mostrar el Documento para acceder al servicio. En caso de vulnerar este requisito el billete será considerado como "ilegítimo", perdiendo todos los derechos asociados al Título, debiendo obtener un nuevo billete para acceder al servicio.

Para acceder a los descuentos, el viajero debe presentar ante el Conductor y, en su caso, al adquirir los billetes en taquilla, la documentación original pertinente justificativa de la aplicación del descuento.

El viajero tiene derecho a transportar gratuitamente hasta 30 kg de equipaje. El viajero es el único responsable de la custodia y en su caso, de la pérdida o deterioro de los bultos de mano o equipaje que transporte sin haberlo entregado a la empresa transportista mediante recibo. La responsabilidad por los daños o pérdidas que sufran los equipajes estará limitada, conforme a lo dispuesto en la Ley 9/2013, de 4 de julio, a 450 euros.

El primer cambio de billete será gratuito, los sucesivos llevarán asociado un coste del 15%.

La petición de anulación del billete lleva el descuento del 10% del importe del mismo cuando se solicite con al menos 48 horas antes de la salida. Si la anulación se pide entre las 48 horas y 2 horas anteriores a la salida, el descuento será del 20%. No se procederá al cambio, ni a la anulación, ni por consiguiente a la devolución de su importe, dentro de las dos horas inmediatamente anteriores a la salida del autocar.

Los billetes abonados con tarjeta financiera sólo se podrán anular contra la tarjeta con la que se realizó la compra.

La no presentación a la salida significará la pérdida total del importe.



Derechos y Obligaciones

La relación entre el usuario y la Empresa queda regulada a través de las Condiciones Generales de la Compañía. Los principales Derechos y Obligaciones del viajero son:

En los servicios nacionales la Empresa se reserva la posibilidad de realizar el servicio mediante vehículos de empresas colaboradoras cuando las circunstancias así lo requieran, y en particular, para hacer frente a intensificaciones de tráfico, pudiendo éstos no reunir necesariamente las mismas características de confort que los propios. La Empresa se reserva el derecho a modificar la plaza asignada al viajero en caso de que las condiciones de explotación así lo exijan.

Con Interbus, los vehículos contratados para reforzar la línea (número de coche 2 y sucesivos) pueden realizar dos paradas durante el trayecto a fin de cumplir lo establecido en la legislación vigente en materia de tiempos de conducción y descanso, pudiendo sufrir retrasos de hasta 30 minutos, sobre la hora programada.

Existen hojas de reclamación así como de quejas y sugerencias en nuestras administraciones. El titular del billete está amparado por el SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS.

Queda terminantemente prohibido fumar. Ley 42/2010, de 30 de diciembre.



Derechos y Obligaciones



Compromisos de Interurbana de Autobuses en relación al servicio prestado, en la Concesión VAC -232 Madrid-Málaga-Algeciras (Cádiz):

SERVICIO OFERTADO

Compromiso de que al menos el 98% de los viajeros, no sufrirán incidencias causadas averías en el transcurso de su recorrido.



CONFORT

Al menos el 98% de los viajeros, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo.

ATENCIÓN AL CLIENTE

El viajero podrá interponer cualquier tipo de Reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libro de Reclamaciones, Página Web...), siendo contestadas el 90% en un tiempo inferior a 10 días naturales y nunca superior a 20 días naturales.



 **Compromisos**

TIEMPO

El 90% de los usuarios del servicio prestado, gozará de un servicio puntual acorde a los horarios programados.

El 90% de los viajeros llegará a destino según los horarios programados, soportando como máximo, un retraso de 30 minutos sobre la hora prevista.



IMPACTO AMBIENTAL

Generar unas emisiones anuales, por el consumo de la Concesión, inferiores a 10,0 Kg de CO₂e por viajero.

INCIDENCIAS BILLETES

Compromiso de que la tasa de incidencias de billeteaje sea inferior al 0,1%



 **Compromisos**

Ante el incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, la Empresa ofrecerá medidas de compensación o subsanación según las características de la desviación.

La Empresa ofrece una serie de Compensaciones por Retrasos y Cancelaciones imputables a ésta.

Por retrasos en salida:

Superior a 15 minutos: Devolución del 100% del importe del billete.

Superior a 30 minutos: Devolución del 100% del importe del billete y descuento del 50% en el próximo viaje de igual o inferior coste.

Por retrasos en llegada:

Superiores a 15 minutos: Devolución del 50% del importe del billete mediante abono de puntos en la tarjeta de fidelización.

Superiores a 30 minutos: Devolución del 100% del precio del billete.

Por cancelaciones o retrasos superiores a 120 minutos:

Devolución del importe del billete.

Descuentos en los tres siguientes viajes del 100%, 70% y 50% respectivamente, que se realicen en ese mismo servicio en un itinerario igual o de menor coste.

Asistencia a los afectados por personal de servicio al cliente del Grupo Interbús.



Medidas de Compensación

Medidas de compensación en caso de avería y/o cancelación o retraso:

Cancelaciones o retrasos en salida de más de 90 minutos en viajes de más de 3 horas. Aperitivos, comidas o refrigerios en proporción razonable al tiempo de espera o retraso, siempre que se disponga de ellos en el autobús o la estación, que puedan proveerse.

Cancelaciones o retrasos en salida de más de 120 minutos o pérdida de conexión o retrasos en llegada de más de 60 minutos, devolución del billete o reembolso con puntos del sistema de fidelización INTERCLUB beneficiándose de un 25% adicional del importe del reembolso.

Para beneficiarse de estas compensaciones, será imprescindible presentar una queja, en un Punto de Venta en un plazo inferior a 24 horas de la realización del servicio, la cual será evaluada por la Organización concediendo, si procede, la correspondiente indemnización.



Medidas de Compensación



- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.
- REAL DECRETO 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de Noviembre, de protección a las familias numerosas.
- Real Decreto Legislativo 1/2007 del 16 de Noviembre, sobre la Ley General para la Defensa del Consumidores y Usuarios.



Legislación de aplicación al Servicio

- Servicio; Trayecto definido que recorre un vehículo en un intervalo de tiempo estipulado previamente.
- Expedición; Conjunto de servicios que recorren un determinado trayecto con una hora de salida y llegada estipulada previamente.
- Puntualidad; Se considerará puntual aquellos servicios que no sobrepasen la salida en 5 minutos sobre la hora estimada en cabecera, y en 30 minutos en la llegada destino final.
- El cálculo de la puntualidad se realizará según los datos registrados en cabecera y final de línea.



Definiciones de Ayuda al Usuario

Si por algún suceso no queda satisfecho con el servicio, indíquenoslo a nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del Sistema de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, disponible en:

 Libro de Reclamaciones situados en cualquiera de nuestros autobuses.

 Libro de Reclamaciones y Hojas de Quejas y Sugerencias de nuestras Taquillas.

Estación Sur de Autobuses. C/ Méndez Alvaro 83. Taquilla Interbus Madrid.

Estación de Autobuses. Paseo de los Tilos, s/n Taquilla Interbus. Málaga.

 Quejas y Sugerencias realizadas a través de nuestra página Web www.interbus.es

 Correo postal, Departamento de Atención al Cliente, C/Gomera 4, San Sebastián de los Reyes, 28703. Madrid.

 Correo electrónico infobus@interbus.es

 Teléfono 916520011

 Fax 916526659

En cualquier medio que interponga sus requerimientos, estaremos encantados de atenderle en un plazo, inferior a 20 días naturales.

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada por el Departamento de Calidad y Atención al Cliente de Interurbana de Autobuses, S.A., siendo revisada con una periodicidad trienal, pudiendo realizar sus observaciones o sugerencias a través de los medios de contacto descritos anteriormente. Le agradecemos su ayuda y colaboración para mejorar el servicio.



Medios de Atención al Cliente

Carta de Servicios



VAC-232 Madrid-Málaga-