

Carta de Servicios



VCM-101 Madrid-Alcobendas-Algete-Tamajón

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

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 Servicios 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 de la Concesión VCM-101 Madrid-Alcobendas-Algete-Tamajón.

Carta de Servicios

La presente Carta asume todos los servicios prestados por Interurbana de Autobuses, S.A., en la Explotación de la Concesión VCM-101 Madrid-Alcobendas-Algete-Tamajón, a través de la marca INTERBUS, 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.
- Mantenimiento de medios de comunicación actualizados y accesibles a todos los usuarios.
- Validación y venta de Títulos de Transporte.



 **Carta de Servicios**

La relación entre el usuario y la Empresa queda regulada a través del Reglamento de Viajeros aprobado por Decreto 79/1997 de 3 de Julio del Consejo de Gobierno. Los principales Derechos y Obligaciones del viajero son:

Derechos:

Los viajeros tienen derecho a ser transportados siempre que vayan acompañados de su correspondiente Título de Transporte, recibiendo un buen trato por parte del personal de la Empresa.

Todos los vehículos de la flota deben disponer de Libro de Reclamaciones, siendo éstas contestadas en un plazo inferior a un mes. A la vez se pueden interponer quejas a través de la Web www.crtm.es

Los vehículos deben presentar un aspecto adecuado, cumpliendo las condiciones de comodidad, higiene y seguridad, permaneciendo vigentes las coberturas de seguros.

Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.

Los menores de 4 años podrán viajar sin Título de Transporte.

Obligaciones:

Todo viajero, salvo los menores de 4 años, debe viajar con su correspondiente Título de Transporte. Cuando éste sea adquirido a bordo del autobús, se deberá abonar su importe exacto, hasta el máximo del primer billete con valor por encima del precio del Título sencillo (5 €).

Los viajeros que carezcan del Título de Transporte estarán obligados a abonar un recargo extraordinario de veinte veces el precio de un billete sencillo.

Los usuarios deben seguir las indicaciones de los empleados de Interbus y de los carteles expuestos a la vista en instalaciones y autobuses. Además, respetar el orden de acceso al vehículo y utilizar correctamente las puertas habilitadas para la subida y bajada, salvo por condiciones de movilidad reducida.



Derechos y Obligaciones



Prohibiciones:

Se prohíbe fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes, bebidas alcohólicas o comida dentro de los vehículos, así como distribuir propaganda, publicidad o realizar la práctica de la mendicidad.

No se permite hablar con el conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio. Tampoco realizar actos que puedan generar peligro para la integridad física de los viajeros, o puedan resultar molestos.

Queda taxativamente prohibido dañar a los vehículos, o a las instalaciones, así como manipular los dispositivos de emergencia. También se prohíbe el transporte de animales, exceptuando los perros guía.

Infracciones:

La utilización incorrecta o fraudulenta de los Títulos de Transporte dará lugar a la retirada de los mismos por parte de los Agentes de Inspección.

Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones, o transgresiones de las prohibiciones establecidas, las cuales serán sancionadas conforme a la Normativa del Transporte.



Derechos y Obligaciones

Compromisos de Interurbana de Autobuses en relación al servicio prestado en la Concesión VCM-101 Madrid-Alcobendas-Algete-Tamajón, a través de Interbus:

SERVICIO OFERTADO

Compromiso de que al menos el 90% de los servicios en las líneas de mayor afluencia no tengan un retraso superior a 7 minutos en cabecera.

ACCESIBILIDAD

Compromiso de al menos el 95% de los servicios tengan un perfecto funcionamiento de los sistemas de accesibilidad.

CONFORT

Al menos el 97% de los viajeros, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo.



 **Compromisos**



IMPACTO AMBIENTAL

Generar unas emisiones anuales, relativas al consumo de la Concesión, inferiores a 1,5 Kg de CO2e por viajero.

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**

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

Medidas de subsanación

Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros.

Medidas de compensación

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje. No tendrán derecho a devolución los portadores de títulos multimodales. Los portadores de un billete sencillo podrán optar entre recibir en metálico el importe del viaje no finalizado, correspondiente al valor del título de viaje de que sea portador, o un billete sencillo, mientras que en el caso de los “bono”, el viajero recibirá un billete sencillo



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.
- Reglamento de viajeros del Transporte Urbano de la Comunidad de Madrid (Decreto 79/1997 de 3 de Julio del Consejo de Gobierno).
- 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.
- Ley 5/2009 de 20 de Octubre, de la Comunidad de Madrid, de Ordenación del Transporte y la Movilidad por Carretera.
- Resolución de 23 de Octubre de 2009, sobre la aprobación del Plan de modernización.



Legislación de aplicación al Servicio


Servicio Suspendido; Aquellos servicios que por causas imputables a la Empresa no puede continuar, sin que se reanude o remplace.


*Carta de
Servicios*


INTERBUS

 **Definiciones de Ayuda al Usuario**

Si por algún motivo 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.

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

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

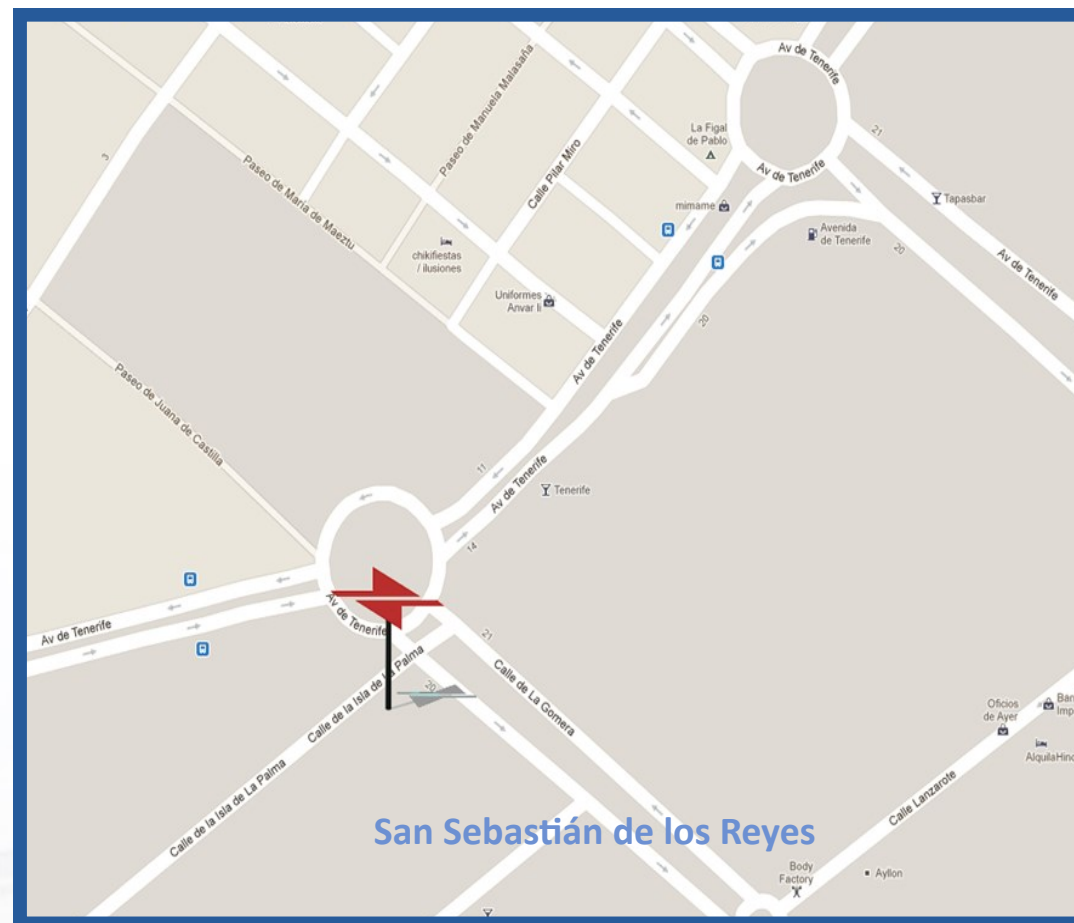
 Correo electrónico: infobus@interbus.es

 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



VCM-101 Madrid-Alcobendas-Algete-Tamajón