

Carta de Servicios



VAC-236 Badajoz - Murcia
VAC-239 Jaén - Benidorm

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 y en Marzo de 2017 la VAC-239 Jaén-Benidorm.

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-236 Badajoz-Murcia y VAC-239 Jaén-Benidorm 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:

En el acceso al vehículo, todos los usuarios, independientemente de la edad, deben presentar su Título de Transporte junto con las acreditaciones de los descuentos que aplicasen. El billete debe ser conservado durante el viaje a disposición del personal de la Empresa. Únicamente será válido para la fecha y hora que figura en el mismo, recomendándose al viajero la comprobación del billete al adquirirlo. El Título de Transporte otorga al usuario la inclusión en el Seguro obligatorio de viajeros.

Los usuarios tienen derecho a bonificaciones en la compra de sus billetes, si cumplen una serie de requisitos.

Si se desea adelantar el viaje, el usuario deberá acudir a cualquier taquilla de la Empresa para formalizar el cambio de billete, concediéndose siempre que existan plazas.

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 un 48 horas de antelación como mínimo.

Cualquier tipo de animal, salvo los perros de asistencia, viajará en el espacio destinado a tal fin, en jaulas o cestas adaptadas proporcionadas por el viajero. El traslado de los animales se realizará bajo la responsabilidad de los propietarios que siempre viajarán 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:

La petición de anulación del billete lleva el descuento del 10% del importe cuando se solicite con al menos 48 horas antes de la salida. Si la anulación se pide entre las 48 y 2 horas anteriores a la salida, el descuento será del 20%. No se realizará cambio o anulación dentro de las dos horas anteriores a la salida del vehículo.

El viajero puede transportar gratuitamente 30Kg de equipaje, siendo este el responsable de su custodia.

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 demanda, pudiendo estos no reunir las mismas características de confort que los vehículos titulares (Bus 1). Los coches contratados para reforzar las líneas siempre serán “Bus 2” en adelante.

Existen hojas de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias a disposición de todos los usuarios, siendo contestadas en un plazo máximo de veinte días.

Dentro del vehículo queda terminantemente prohibido fumar y es obligación del usuario llevar fijado adecuadamente el cinturón de seguridad.



Derechos y Obligaciones

Compromisos de Interurbana de Autobuses en relación al servicio prestado, en la Concesión VAC-236 Badajoz—Murcia y VAC-239 Jaén—Benidorm:

SERVICIO OFERTADO

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



CONFORT

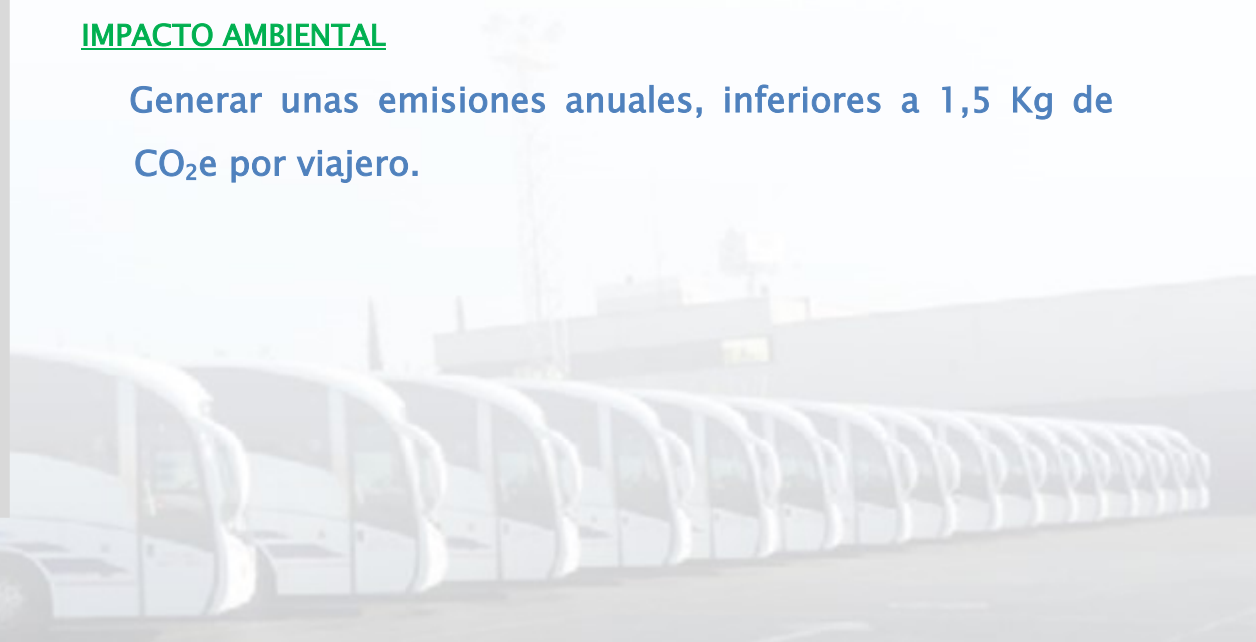
Al menos el 99% de los viajeros, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo.

IMPACTO AMBIENTAL

Generar unas emisiones anuales, inferiores a 1,5 Kg de CO₂e por viajero.



 **Compromisos**



TIEMPO

El 85% de los usuarios del servicio prestado por Interbus, 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.



ATENCIÓN AL CLIENTE

El viajero podrá interponer cualquier tipo de Reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de Reclamaciones, Web, Taquillas...), siendo contestadas el 95% en un tiempo inferior a 10 días naturales y nunca superior a 20.



 **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 150% del importe del billete.

Descuentos en los 3 siguientes viajes de 100%, 70% y 50% respectivamente, en ese servicio, en un itinerario de igual o 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, a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, 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. Calle José Rebollo López, 2, 06010 Badajoz

Estación Sur de Autobuses. C/ Sierra Pila. Taquilla Lycar Murcia.

Estación de Autobuses. Avda. del Ferrocarril, Ciudad Real.

 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-236 Badajoz - Murcia

VAC-239 Jaén - Benidorm

[Descargue nuestro Triptico de Carta de Servicios](#)