



# Carta de servicios

## Concesión VAC-246 Madrid-Segovia

Llorentebus S.L.

Fecha aprobación: 14 diciembre 2018  
Válido hasta: octubre 2024



# Presentación

Con más de 130 años de historia, nuestra compañía es uno de los principales operadores del sector de transporte de viajeros por carretera de España. Desde 2013, Avanza forma parte del grupo multinacional mexicano Mobility ADO, especializado en la gestión integral de la movilidad de personas.

La actividad de Avanza se centra en la península Ibérica, extendida en prácticamente todas las regiones de España, además del transporte urbano de Covilhã (Portugal) y líneas de larga distancia.

Nuestro objetivo es que el pasajero tenga una experiencia confortable, económica, sencilla y eficiente durante sus trayectos.

Nuestra misión principal es mejorar la calidad de vida a través de la movilidad, por lo que buscamos satisfacer las necesidades de los ciudadanos, promover la relación entre pueblos y facilitar el conocimiento de nuevos lugares a través de nuestra línea de servicios: autobús, metro, tranvía, bicicleta e infraestructuras de movilidad.

(<https://www.avanzagrupo.com/mision-y-valores/>)

## NUESTROS ▶ VALORES ◀



# Datos de la organización y del servicio

LLORENTEBUS S.L. empresa de Avanza, gestiona la concesión VAC-246 que comunica con más de 14 rutas Madrid y Segovia, siendo responsable asimismo de la presente Carta de Servicios.

El alcance de esta Carta de Servicios se centra en: Transporte regular entre MADRID y SEGOVIA y líneas asociadas bajo la concesión del Ministerio de Fomento VAC-246 MADRID-SEGOVIA con prolongación a Melgar de Fernamental.

Este servicio incluye desde la venta de los billetes por los distintos canales de venta, hasta la llegada al punto de destino por parte del cliente.



# Objeto e Información de Contacto

El objeto de publicar la Carta de Servicios elaborada siguiendo los requisitos de la Norma UNE 93200:2008, es:

- Hacer público el nuevo servicio de transporte regular de viajeros prestado por LLORENTEBUS S.L. con la concesión VAC-246 MADRID- SEGOVIA.
- Dar a conocer a los usuarios los compromisos de calidad que asume Avanza en relación al citado servicio, así como sus derechos y obligaciones.
- Informar a los usuarios sobre las vías de comunicación y participación en la mejora del citado servicio.

## Información de contacto:

Puntos de venta

<https://www.avanzabus.com/servicios/canales-de-compra/>

Estaciones

<https://www.avanzabus.com/estaciones/estacion-autobuses-segovia/>  
[https://www.crtm.es/tu-transporte-publico/intercambiadores/grandes-intercambiadores/90\\_14.aspx](https://www.crtm.es/tu-transporte-publico/intercambiadores/grandes-intercambiadores/90_14.aspx)

Paradas

<https://www.avanzabus.com/nuestros-destinos/>

Atención al cliente  
- Largo recorrido

<https://www.avanzabus.com/atencion-al-cliente/contacta-con-no-sotros/>

Los derechos y obligaciones de este servicio pueden ser consultados en [avanzabus.com](http://www.avanzabus.com): atención al cliente -> transparencia -> condiciones generales.

Los derechos y obligaciones de los usuarios quedan establecidos en la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres y en la legislación que la actualiza.

01

# Compromisos

Concesión VAC-246 Madrid-Segovia

# Fiabilidad del servicio ofertado

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Compromiso de cumplir con el 100% de las expediciones ofertadas (Avanza no asume como incumplidas aquellas expediciones que no se realizan por motivos no imputables a su actividad).
- Indicador: % de expediciones cumplidas (eliminadas los incumplimientos no imputables).

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Dimensionamiento de flota y conductores para prestar el servicio ofertado.
- Información a los clientes, a través de la web y paneles informativos en los distintos puntos de venta propios de LARGO RECORRIDO, sobre servicios cancelados.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Cancelaciones por motivos imputables a la compañía:
  - Devolución del importe del billete.
  - Descuento en los siguientes viajes.
  - Plaza garantizada en el siguiente autobús de la compañía que salga hacia su destino.
- Cancelaciones por causas no imputables a la compañía: descuento del 100% en el siguiente viaje en el mismo trayecto

# Accesibilidad

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Compromiso de acceso a PMR (dificultades motoras o cognitivas). Damos servicio al 100% de clientes con movilidad reducida que lo soliciten, según las condiciones establecidas.
- Al 70% si necesitan acceder al autobús con silla de ruedas, siempre que lo soliciten con 48 horas de antelación.
- Indicador: % de servicios prestados a PMR con silla de ruedas.

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Autobuses dotados con asientos reservados a PMR y rampa para personas con sillas de ruedas.
- Canal de solicitud de servicios para PMR.
- Información de condiciones de solicitud de servicios para PMR.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Devolución del importe del billete o búsqueda de transporte alternativo, en el caso de adquirir el billete previa confirmación del servicio y no realizarse el mismo.

# Puntualidad

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Somos puntuales en el 95% de nuestros servicios tanto en la salida como en el destino.
- Indicador: % de retrasos en destino y en salida.

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Procedimiento de atención de averías en carretera.
- Taller propio y talleres colaboradores para la atención de averías.
- Red nacional de empresas colaboradoras para facilitar la continuidad del servicio en caso de avería.
- Sistema de gestión de calidad certificado en base a norma ISO 9001.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Por demora en salida o llegada, de más de 10 min y 15 min respectivamente: devolución del importe del billete, descuentos en próximos viajes y/o descuentos en cafeterías colaboradoras. Según tiempo de retraso, y cuando estos sean imputables a Avanza.



# Seguridad vial

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Seguridad en los servicios en cuanto al autobús, el conductor y la forma de operación. El 100% de los vehículos tienen elementos adicionales de seguridad pasiva.
- Indicador: Tasa de accidentes.

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Mantenimiento de un sistema de gestión de Seguridad Vial certificado por entidad externa bajo la norma ISO 39001, que incluye establecimiento de objetivos de reducción de accidentes e incidentes.
- Vehículos con ITV en vigor y con elementos de seguridad exigidos por la ley. Elementos de seguridad pasiva (cinturones de 3 puntos, FCW, ESC, EBS, TPMS, MAGIC-EYE, LDW, ACC, DFW, EBD, AEBS, SDW, Alcoholoc...)
- Cumplimiento en los tiempos de conducción y descanso de los conductores. Elaboración de cuadrantes de servicios para cumplir con los mismos.
- Cumplimiento de las normas de circulación.
- Planificación anual de reconocimiento médico de Conductores.
- Análisis de accidentes y toma de medidas correctivas.
- Mantenimiento preventivo de flota.
- Inspecciones de elementos de seguridad.
- Seguro de responsabilidad civil en caso de accidente.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Seguro con cobertura a todos los clientes. Oferta de un seguro adicional de viaje. (Más información de coberturas en <https://www.avanzabus.com/servicios/seguridad-en-ruta/>)

# Medioambiente

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Gestionamos nuestros consumos, emisiones y residuos para minimizarlos.
- El consumo medio de nuestros coches es inferior a 30 litros/100km, lo que supone menos de 1 litro por plaza ofertada cada 100km. Nuestra tasa de residuos no supera los 0.05kg/km.
- Indicador: Consumo medio de combustible (l/100km) y tasa de residuos.

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Mantenimiento de un sistema de gestión medioambiental y de eficiencia energética certificado por entidad externa bajo las normas ISO 14001 y 50001.
- Sistemas de conducción eficiente.
- Gestión y plan de minimización de residuos.
- Gestión de residuos por gestor autorizado.
- Objetivos de reducción de residuos, consumos y emisiones.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Medidas compensatorias de emisiones a la atmósfera.

02

# Formas de participación

Concesión VAC-246 Madrid-Segovia

# Formas de participación

Los usuarios y otras partes interesadas internas y externas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios, de la siguiente manera:

WEB	<a href="https://www.avanzabus.com/atencion-al-cliente/contacta-con-nosotros/">https://www.avanzabus.com/atencion-al-cliente/contacta-con-nosotros/</a>
Teléfono de atención al cliente	<a href="https://www.avanzabus.com/atencion-al-cliente/contacta-con-nosotros/">https://www.avanzabus.com/atencion-al-cliente/contacta-con-nosotros/</a> horario L-V 8:00-21:00h, S 9:00-17:00h y D 11:00-19:00h
E-mail	<a href="mailto:información@avanzabus.com">información@avanzabus.com</a>
Encuesta de satisfacción	<a href="https://www.avanzabus.com/valoranos/">https://www.avanzabus.com/valoranos/</a>
Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Facebook, <a href="https://www.facebook.com/avanzabus">www.facebook.com</a> @avanzabus.</li><li>■ Twitter, <a href="https://www.twitter.com/avanzabus">www.twitter.com</a> @avanzabus.</li></ul>
Reclamaciones, quejas o sugerencias, utilizando los canales anteriores mencionados, además de las siguientes opciones:	Taquillas, según horario de cada una de ellas. En los propios coches durante el servicio.

Las reclamaciones serán contestadas en un plazo de 10 días naturales.

03

# Seguimiento y revisión

Concesión VAC-246 Madrid-Segovia

# Seguimiento y revisión

Los resultados del cumplimiento de los compromisos se publicarán en la web al final del año natural.

- ▶ LLORENTEBUS S.L. analiza los motivos del incumplimiento, toma las medidas oportunas para corregir las causas de las desviaciones que se detecten, y establece las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- ▶ La organización pondrá en marcha los medios necesarios para compensar los daños ocasionados de forma individual y colectiva por el incumplimiento de sus compromisos.

Asimismo, LLORENTEBUS S.L. realiza control, análisis y seguimiento periódico de los indicadores de calidad en el transporte público de viajeros de acuerdo al modelo UNE-EN 13816 implantado y certificado.



03

# Normativa de aplicación y condiciones particulares

Concesión VAC-246 Madrid-Segovia

# Principal normativa de aplicación

- **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 Ordenación de los Transportes Terrestres.
- **Ley 6/2014**, de 7 de abril, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- **Real Decreto 1575/1989**, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento del seguro obligatorio de viajeros.
- **Real Decreto 1428/2003**, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- **Real Decreto 1544/2007** de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- **Orden FOM/2833/2011**, de 30 de septiembre, por la que se modifica el modelo de libro de reclamaciones aprobado por Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.
- **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 51/2003**, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- **Reglamento (UE) nº 181/2011** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.

Avanza identifica y mantiene actualizada dicha legislación y normativa aplicable.



# Condiciones particulares

## Indemnizaciones por retraso o cancelación

Ámbito de aplicación	Los retrasos en salida o llegada se calculan desde las cabeceras de línea.
Plazo de solicitud de indemnización por retraso/cancelación	El cliente dispone de 10 días naturales respecto a la fecha del servicio, para solicitar indemnización por retraso/cancelación. Las indemnizaciones estarán disponibles para el cliente 48 horas después de la hora estimada de llegada del servicio.
Canal de solicitud de indemnización por retraso/cancelación	El cliente deberá de solicitar siempre por la web de <a href="http://avanzabus.com">avanzabus.com</a> las indemnizaciones por retraso o cancelación, con el número de billete. Adicionalmente, deberá estar dado de alta en la web, introduciendo el correo electrónico.
Devoluciones de importe de los billetes por retraso /cancelación	Las devoluciones de importes de billete siempre se realizarán en las Taquillas de Segovia y de Moncloa.
Entrega de códigos promocionales por retraso /cancelación	Los códigos promocionales serán entregados en la dirección de correo electrónico que haya introducido el cliente al darse de alta en la web.
Duración de los códigos promocionales	Los códigos promocionales tienen una validez de un año desde la fecha del servicio.
Uso de códigos promocionales	Los códigos promocionales solo son canjeables en los canales de venta de taquilla y de web. Los códigos promocionales serán para el trayecto indemnizado.
Devoluciones por pérdida de enlace por retraso /cancelación	Las devoluciones por pérdidas de enlace se realizarán a través de transferencia bancaria. El plazo de ingreso de la devolución en la cuenta bancaria del cliente podrá ser de hasta 1 mes.
Tarjeta de fidelización	El cliente podrá solicitar la indemnización correspondiente en puntos de su tarjeta de fidelización, obteniendo un beneficio de hasta un 20% sobre las mismas.
Vales para las cafeterías	Los vales para las cafeterías tendrán una validez de 30 días desde la fecha y hora de su emisión. Serán entregados junto con la indemnización e información de donde pueden ser canjeados. El cliente debe de ir a retirar el vale a las taquillas de AVANZA de la estación de autobuses de Segovia o del intercambiador de Moncloa en Madrid (la pérdida del vale entregado en el kiosco invalidará el mismo, sin posibilidad de reclamación posterior).
Cierre de expedientes	En caso de que sea solicitada información al cliente y el mismo no la presente en el plazo de 30 días naturales desde la solicitud de dicha información, el expediente será cerrado y no procederá indemnización alguna.
Billete vendido de forma manual	Las indemnizaciones para clientes que hayan comprado los billetes en ruta, vendidos de forma manual por el conductor, serán solicitadas a través del correo electrónico <a href="mailto:informacion@avanzabus.com">informacion@avanzabus.com</a> , debiendo adjuntar en dicho e-mail los billetes escaneados y el resto de información que sea necesaria para tramitar la indemnización.

## Acceso PMR

Para el acceso a nuestros servicios para Personas de Movilidad Reducida (PMR) con o sin silla de ruedas el cliente deberá de seguir lo descrito en las condiciones que aparecen en: <https://www.avanzabus.com/servicios/movilidad-reducida-pmr/>