



*Grupo Abalo*

***Nuestros compromisos para usted***

# CARTA DE SERVICIOS

Benito Abalo S.L.  
Exprés de Tabeirós S.L.U  
Transportes Nuñez Baros S.AU  
Avenida de Doña Urraca, 22  
36650, Caldas de Reis  
Tel. 986540101 Fax 986540039  
<http://www.benitoabalo.com>



# SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y COMPENSACIONES

El Grupo Abalo trabaja con el objetivo fundamental de contribuir a la movilidad de las personas, poniendo a su disposición servicios de transporte público por carretera con la máxima calidad para distintas necesidades sociales, gestionando la actividad desarrollada de manera que genere valor para la empresa a la vez que para la sociedad.

Para seguir mejorando necesitamos su opinión.

Por favor, si no está satisfecho con nuestro servicio, díganoslo.

Si en su relación con BENITO ABALO, S.L., EXPRES DE TABEIRÓS, S.L.U. y/o TRANSPORTES JOSÉ NÚÑEZ BARROS S.A.U. ha sufrido alguna desatención o cualquier anomalía, o bien ha observado deficiencias y posibles mejoras, por favor háganoslo saber.

Su opinión es un regalo pues nos permite mejorar.

- **Por correo: Avenida Doña Urraca, Nº22, 36650 Caldas de Reis**
- **Por teléfono: 986540101 – 986542203**
- **Por fax: 986540039**
- **Por correo electrónico: [pablo@benitoabalo.com](mailto:pablo@benitoabalo.com)**
- **A través de la página web**

Horario de atención al cliente: **9:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00**

Nuestros clientes tendrán derecho a la devolución del importe del billete de que sean portadores, o a la entrega de un nuevo título de transporte (excluidos en ambos casos los abonos) siempre y cuando se dirija la reclamación por escrito, se compruebe la veracidad de la reclamación y además concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Cuando se produzca una suspensión del servicio
- b) Cuando se produzca un retraso superior a los 30 minutos imputable al transportista.

Muchas gracias por ayudarnos a mejorar.

EN TÉRMINOS CONCRETOS DE MEDIDAS DE CALIDAD, NOS COMPROMETEMOS CON USTED A CUMPLIR LOS SIGUIENTES PARÁMETROS Y ESTÁNDARES....



## 1 GRADO DE OCUPACION

### CRITERIO CALIDAD:

Grupo Abalo quiere garantizar que el grado de ocupación de los vehículos en cada servicio corresponde con lo establecido.

### COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 100% de los servicios exista una plaza por viajero

## 2 ACCESIBILIDAD

El Grupo Abalo quiere garantizar que el conductor conoce y cumple el protocolo de accesibilidad para viajeros con movilidad reducida establecido.

### COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Aplicamos inspecciones de calidad sobre nuestros servicios y nos comprometemos a que el 100% de los vehículos inspeccionados dispongan de dicho protocolo y que el conductor lo cumpla siempre que sea requerido. Para garantizar la accesibilidad a personas de movilidad reducida nos comprometemos a mantener una flota con al menos un 20 % de vehículos adaptados.

## 3 INFORMACION

### CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Abalo quiere garantizar que la Información al pasajero esté disponible, de modo comprensible, actualizada y en correcto estado de mantenimiento..

### COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

El 95% de los vehículos dispongan de dicha información en correcto estado con el control continuado a través de inspecciones sobre los vehículos.

Nos comprometemos a que no exista ningún autobús en servicio con tres o más incidencias

## 4 PUNTUALIDAD

### CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Abalo quiere garantizar total cumplimiento con los horarios de salida y llegada se corresponden con los establecidos y divulgados

### COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 95% de servicios inicien el trayecto sin retrasos superiores a 10 minutos.

Nos comprometemos a que no exista ningún inicio de ruta antes del horario establecido.

Supervisamos la calidad de nuestros servicios con inspecciones de calidad periódicas que garantizan el cumplimiento de nuestro compromiso.

## 5 ATENCIÓN AL CLIENTE

### CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Abalo quiere garantizar una respuesta y resolución a reclamaciones y consultas en un plazo inferior a 5 días hábiles.

### COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 80% de los clientes que efectúen consultas o reclamaciones sean atendidos en un plazo de 5 días hábiles

Nos comprometemos a que no más del 30% de los clientes que efectúen consultas o reclamaciones sean respondidos pasados cinco días hábiles.

## 6. CONFORT

### CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Abalo quiere garantizar que toda conducción del conductor será confortable, sin sobresaltos y sin crear sensación de inseguridad en viajeros.

### COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 100% de los servicios tengan un viaje confortable

Nos comprometemos a que el 100% de los vehículos cumplan con el protocolo de limpieza

Nos comprometemos a que se registren o inicien acciones correctivas y preventivas tras tener conocimiento de que, a consecuencia del estado de conservación o de limpieza de un vehículo, algún pasajero o sus pertenencias hayan sufrido daños o hayan estado en riesgo de sufrirlos

## 7 SEGURIDAD

### CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Abalo quiere garantizar el grado de seguridad del transporte a través de la disponibilidad de todos los elementos de seguridad exigidos en los vehículos.

### COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 100% de los vehículos estén en correcto estado de mantenimiento

Nos comprometemos a que ningún vehículo inicie el servicio sin dispositivos de seguridad con conocimiento probado de su falta al inicio

## 8 IMPACTO AMBIENTAL

### CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Abalo garantiza una correcta gestión ambiental a través de un consumo energético controlado, mediante la adquisición de vehículos que minoren el consumo y las emisiones atmosféricas y la formación de conductores en hábitos respetuosos con el medio ambiente.

### COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que se mantengan indicadores de consumo y se realice seguimiento de los mismos.

No superar los niveles medios de consumos de nuestros vehículos de las metas propuestas.



# DERECHOS Y DEBERES DEL PASAJERO

## CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO

Deberán ser admitidas a la utilización del servicio todas aquellas personas que lo deseen, siempre que cumplan las siguientes condiciones:

- Que no sobrepasen la ocupación máxima del vehículo.
- Que se abone el precio establecido para el servicio.
- Que se reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias, para evitar cualquier riesgo o incomodidad de los demás usuarios.
- Que no se porten objetos que por su tamaño o características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o el vehículo.
- Que no vayan acompañados de animales, con la excepción de los perros-guía utilizados por invidentes.

## DERECHOS DEL PASAJERO

- El usuario tiene derecho a utilizar vehículos en adecuadas condiciones técnicas y de limpieza.
- Los vehículos deberán estar identificados en la parte frontal de forma legible desde el exterior indicando la concesión, el origen y destino de la expedición.
- El Conductor deberá facilitar a los usuarios el libro de reclamaciones
- Tendrá derecho a la compensación del billete en caso de cancelación del servicio por causas imputables a la organización.

## OBLIGACIONES DEL PASAJERO

- No podrán dirigirse al conductor mientras esté el vehículo desplazándose.
- Los asientos reservados deberán cederse a las personas con movilidad reducida o embarazadas.
- Los usuarios del servicio no podrán fumar o beber bebidas alcohólicas.
- Los usuarios del servicio no podrán provocar ruidos.
- Los usuarios no podrán reservar asientos.
- Los usuarios no podrán practicar la mendicidad o realizar actividades de propaganda o publicidad.
- Los usuarios no podrán obstruir el paso o dificultar el acceso o abandono del vehículo.
- Los usuarios del servicio no podrán ensuciar, pintar o deteriorar el vehículo.
- Las personas con discapacidad accederán al vehículo, siempre que se trate de vehículo habilitado respetando las medidas de accesibilidad establecidas y necesarias.

