Carta de Servicios

Autobuses La Unión, S.A-La Burundesa, S.A.U.,

Descripción de los servicios y compromisos de la compañía con los viajeros

AUTOBUSES LA UNON, SA-LA BURUNDESA
22/03/2017
Fecha de modificación Marzo 2019

INDICE

1. INTRODUCCION

2. LA EMPRESA

3. SERVICIOS

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

5. COMPROMISOS E INDICADORES

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

8. NORMATIVA APLICABLE

1. INTRODUCCION

Mediante las Cartas de Servicios, Grupo ALU quiere expresar el COMPROMISO que adquiere con las personas usuarias de sus servicios.

Esta Carta de Servicios constituye la herramienta a través de la que, de forma clara y transparente, comunicamos a las personas usuarias los estándares de calidad que **Grupo ALU** se compromete a cumplir en la prestación de los servicios, sirviendo como marco para el establecimiento de los objetivos de mejora continua.

Asimismo, y en línea con el compromiso de contribuir a una gestión más transparente y eficiente de los servicios públicos, auditaremos periódicamente el contenido de la presente carta de servicios, y mediremos nuestros resultados, publicando los mismos para una revisión y mejora constante de nuestros servicios.

Claudio Lesaca Olóriz
Director General

2. LA EMPRESA: AUTOBUSES LA UNIÓN, S.A. / LA BURUNDESA, S.A.U.

Con más de 90 años de experiencia AUTOBUSES LA UNION, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. se dedican al transporte de viajeros/ras en línea regular, discrecional y regular de uso especial, cubriendo principalmente las áreas de **BIZKAIA, ALAVA, GUIPUZCOA y NAVARRA.**

Transportan al año **2.000.000** de personas viajeras aproximadamente en la actividad de concesión de línea regular entre las capitales de Bilbao y Márgenes a Vitoria/Gasteiz, a Pamplona, localidades de Valle de Ayala y Vitoria/Gasteiz así como otras líneas como desde Pamplona a Vitoria/Gasteiz, Pamplona a Irún, Pamplona a Jaca.

En cuanto a medios humanos, en la actualidad Grupo La Unión está integrada por una plantilla de **175 personas** entre personal de conducción, personal administrativo, personal de inspección, personal de taquilla, personal de taller, así como con una flota de **135** autobuses con una antigüedad media de cinco años, dotados la mayoría de ellos con los más modernos sistemas de seguridad y confort, así como aquellas prestaciones específicas exigidas por ley como son los cinturones de seguridad e instalaciones de accesibilidad.

Cuenta con instalaciones en Erandio, Sondika, Llodio, Vitoria, Salvatierra, Alsasua, Lesaka y Pamplona así como talleres propios y unidad móvil para las reparaciones de sus autobuses.

<u>El continuo proceso de mejora de la sociedad</u> se manifiesta mediante la puesta en marcha de actuaciones que van más allá de las obligaciones de servicio que se derivan de los contratos de gestión de servicio de transporte público de los que la empresa es titular y de las que ALU ha sido pionera. **<u>La vocación de servicio público</u>** y compromiso así como **<u>la innovación y el servicio</u>** constituyen también dos valores presentes en la cultura de la empresa que se reflejan en la trayectoria y evolución de la misma y se manifiesta en la realización de mejoras más allá de las exigidas en la propia concesión como son:

- ✓ La puesta a disposición de medios con la implantación de un moderno sistema de gestión (**cuadro de mando de operaciones** apoyado en SAE-Ticketing,etc) con una inversión de más de 1M de euros.
- ✓ Desarrollo de una **oferta comercial de títulos de transporte** ventajosa para los usuarios diarios entre las dos capitales, mejorando la accesibilidad del servicio más allá del billete ocasional.
- ✓ Desarrollando un estilo de actividad sensible a las oportunidades abiertas por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
- ✓ El desarrollo y potenciación de canales de información e interactuación con la ciudadanía y clientes (**web con más de 3,5 millones** páginas vistas, etc)

- ✓ El compromiso con la calidad mediante la implementación de un sistema de gestión integrado en las siguientes normas:

  - **ISO 9001** de Gestión de la calidad
  - **ISO 14001** de Gestión Ambiental
  - **ISO 50001-**Gestión Energética
  - **Reglamento EMAS 1221/2009, en gestión medioambiental.**
  - **Huella de carbono** según norma 14064 y PAS 2050
  - **ISO 39001** en Gestión de la Seguridad Vial
  - **OHSAS 18001** de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
  - **CSEAA-INSIA** seguridad en el transporte de viajeros.
  - **UNE EN 170001,** accesibilidad universal
  - **UNE EN 93200,** carta de servicios
  - **Plan de Igualdad** con reconocimiento de Emakunde como Entidad Colaboradora para Igualdad de Mujeres y Hombres, regulado por Decreto 11/2014.
  - **UNE 13186** de transporte público de pasajeros
  - **BAI EUSKARARI**
  - **CERTIFICADO BIKAIN**

Con la obtención de estas certificaciones, queda patente el compromiso de las empresas del Grupo ALU con la mejora continua y como no podía ser de otra forma con un servicio de transporte de calidad , así como de utilizar los recursos de una forma eficaz y eficiente.

3. SERVICIOS

Servicios respecto a los que adquirimos los compromisos indicados en esta Carta:

AUTOBUSES LA UNIÓN S.A.:

- ✓ Bilbao y Vitoria/Gasteiz-A/3714
- ✓ Margen Derecha Vitoria/Gasteiz -A/3719
- ✓ Margen Izquierda Vitoria/Gasteiz-A/3718
- ✓ Vitoria/Leioa-UPV/A-3717
- ✓ Bilbao-Vitoria/Gasteiz por Otxandiano (A-3711),
- ✓ Bilbao-Vitoria/Gasteiz por Ubidea (A-3712),
- ✓ Bilbao-Vitoria/Gasteiz por Murguia (A/3713),

LA BURUNDESA, S.A.U:

- ✓ Bilbao-Vitoria/Gasteiz- Pamplona (P/58).
- ✓ Pamplona-Lesaka-San Sebastián (NA-028).
- ✓ Pamplona-Zarautz (NA-005).
- ✓ Pamplona- Clínica Ubarmin (NA-037)
- ✓ Pamplona-Jaca (VAC-225)

AVISO IMPORTANTE

El personal de conducción será quien tenga la última palabra sobre cualquier problema que surja en el vehículo y en caso de discrepancia prevalecerá su decisión.

Si la persona usuaria quisiera poner una queja o reclamación o realizar cualquier consulta, deberá ponerse en contacto con los centros de atención al cliente en Vitoria/Gasteiz en la Estación de Autobuses (plaza Euskaltzaindia) en Bilbao en Termibus (Plaza Gurtubai s/n) o en Pamplona en la Estación de Autobuses (C/ Yanguas y Miranda)

Centro de Atención al Cliente:

Taquilla Estación autobuses Vitoria/Gasteiz: plaza Euskaltzaindia s/n
Taquilla Estación autobuses de Bilbao/Plaza Gurtubai
Taquilla Estación autobuses de Pamplona/Calle Yanguas y Miranda
Taquilla de Jaca:

Teléfono: 945 26 46 26-94 427 11 11-
e-mail: bonos@autobuseslaunion.com
info@laburundesa.com

Horarios de atención al público de Taquilla en Estación **Intermodal en BIlbao**: Horario: lunes a viernes de 06:15 horas a 20:45 horas, Sábados: 09:30 a 13:00-15:00 a 21:00 y Domingos: 10:00 a 12:30-15:30 a 21:30 horas

Horarios de atención al público de Taquilla en estación de autobuses **Intermodal en Vitoria-Gasteiz**: Horario: lunes a viernes de 06:15 horas a 22:00 horas , Sábados: 07:00 a 13:30-15:00 a 22:00, Domingos: 08:00 a 13:15-14:30 a 21:30 horas

Horarios de atención al público Taquilla en **Estación de Autobuses de Pamplona**: Horario: lunes a viernes de 09:00 horas a 21:00 horas , Sábados: 09:00 a 13:00 y 15:00 a 21:00, Domingos: 08:30 a 11:45 -14:45 a 21:00 horas

Horario Taquilla en Jaca, de lunes a domingo, media hora antes del inicio de la expedición.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Elementos técnicos: los autobuses deberán disponer de los elementos técnicos necesarios para facilitar en todas sus expediciones el acceso al servicio de personas con movilidad reducida para lo que se dispone de rampas PMR y los cuatro primeros asientos disponibles y diferenciados del resto con preferencia para otras personas con movilidad reducida circunstancial o permanente.

Se considerarán PMR a efectos de utilización de plazas y espacios reservados en el interior de los autobuses, las siguientes personas usuarias:

• Personas que se desplazan en silla de ruedas.
• Personas con dificultades de tipo sensorial (visión, audición, habla), intelectual o con importantes dificultades para utilizar un servicio de transporte convencional
• Personas que por factores antropométricos (obesas, extremadamente altas o bajas) u otras enfermedades.
• Mujeres embarazadas o personas que se desplazan acompañadas de un menor de 5 años.
• Personas con miembros inmovilizados, escayolados o con muletas.

1. Acceso al autobús de personas viajeras con movilidad reducida-PMR

. El acceso del PMR deberá realizarse en condiciones de seguridad y comodidad, con el apoyo del personal de conducción.

. Podrán acceder y descender del autobús por las puertas habilitadas para ello, una vez accionado el sistema de inclinación y la rampa o plataforma elevadora de acceso (para los casos necesarios) situándose en el espacio habilitado a tal fin.

. En la Estación origen o destino se accederá al autobús a través de la dársena especial habilitada para el despliegue de la rampa.

. Los asientos reservados para PRM podrán ser ocupados por el resto de personas usuarias cuando no sean requeridos por los/ las viajeros/as con movilidad reducida. Si estos asientos estuvieran ocupados por personas que no cedieran su plaza, el personal de conducción requerirá la utilización de los asientos para las personas usuarias de sillas o los primeros asientos.

2. Acceso al servicio de personas viajeras con movilidad reducida-PMR

. Para la compra del título de transporte ocasional, con el fin de que la empresa pueda organizar el servicio, los viajeros usuarios de sillas de ruedas, deberán comunicarlo a la empresa operadora con 24 horas de antelación.

. En el caso de que el viajero usuario de silla de ruedas precisase de un espacio reservado en un determinado horario y no hubiera realizado la reserva y este estuviera ya ocupado la empresa confirmará la posibilidad de viajar en dicho horario o lo derivará a la expedición inmediatamente posterior.

. Las personas con discapacidad tendrán las mismas tarifas y podrán disfrutar de los mismos bonos descuento que el resto de las personas viajeras.

. Las personas con discapacidad podrán disfrutar de los mismos servicios/ horarios que el resto de las personas viajeras de la línea regular.

Si la persona con discapacidad precisase de acompañamiento, para prestarle la asistencia necesaria para garantizar su seguridad y comodidad, esta será transportada de manera gratuita y a poder ser se sentará a su lado.

La empresa dispone para la compra del billete de diferentes canales de venta: máquinas autoventa en estaciones adaptados, venta a través de internet, venta en taquillas.

TÍTULOS DE TRANSPORTE

Los/las viajeros/ras deberán estar provistos validar y conservar desde el inicio del viaje hasta el final, de un título de transporte válido. Se deberá de comprobar el título de transporte adquirido y su correcta validación. El uso incorrecto o fraudulento de los títulos de transporte faculta al personal de la Empresa para su retirada.

Cuando se adquiere el billete a bordo del autobús se deberá abonar el importe en la medida de lo posible exacto o con importes inferiores a 20,00.-€.

DERECHOS LOS/LAS VIAJEROS/RAS

Son derechos de las personas usuarias:

1. Ser transportado, eligiendo entre los diferentes títulos de transporte.
2. Viajar ocupando un asiento, está prohibido viajar de pie o fuera del lugar asignado
3. Recibir un trato correcto por parte del personal de la compañía quien deberá informar en todo lo relativo al servicio.
4. Recibir información en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
5. Solicitar y obtener hojas de reclamaciones a su disposición tanto en taquillas como en los autobuses.

6. Que el estado de los vehículos sea el adecuado, en confort, higiene y seguridad.
7. Portar bultos de mano debidamente colocados en las baldas superiores. Si no hay espacio deberán ser colocados en la bodega del autobús.
8. Para las personas de movilidad reducida se reservan los asientos delanteros o en su caso el espacio reservado para viajeros usuarios de sillas de ruedas.
9. Las personas invidentes a ser acompañadas de perro guía.
10. Si Ud. desea conocer las tarifas, paradas, horarios puede consultarlas en la página web **www.autobuseslaunion.com/ www.laburundesa.com** o en taquillas
11. Obtener devolución del importe del viaje en caso de suspensión del mismo.
12. Recuperar los objetos perdidos que sean hallados en los autobuses previa acreditación de la propiedad o posesión de los mismos. Dichos objetos serán entregados por el personal de conducción en cualquier de las dos taquillas que se conservaran durante 10 días. Pasados estos días si no ha sido recogido la empresa lo depositará en las dependencias municipales de objetos perdidos.
13. Solicitar el descuento de familia numerosa General (20%) o especial (50%) en todos los títulos de transporte que comercializa la compañía.

OBLIGACIONES DE LOS/LAS VIAJEROS/RAS

1. Utilizar los cinturones de seguridad en los vehículos provistos de ellos. En caso de no utilizarlos, la sanción correrá por cuenta del pasajero.
2. Verificar los datos del billete y devolución del importe en el momento de la compra.
3. Atender las indicaciones del personal de la Empresa. En todo caso se entenderá que el responsable del vehículo es el personal de conducción cuyas instrucciones deberán ser contempladas durante el viaje.
4. Portar título de transporte válido, coincidente en hora y fecha con el servicio utilizado que se someterá a control de entrada y conservarlo durante todo el trayecto.
5. Descender cuando el autobús esté detenido, en las paradas autorizadas.
6. Respetar el turno para subir al autobús y no hacerlo cuando el personal de conducción indique que está completo.
7. Subir y bajar del autobús por las puertas destinadas al efecto.
8. No se permitirá subir a bordo animales, salvo perros-guía en caso de invidentes.
9. No obstaculizar la circulación de los demás viajeros/viajeras en el interior del autobús.
10. No manipular los dispositivos de seguridad y socorro.
11. Comunicar inmediata y preceptivamente al personal de conducción los daños personales o materiales que se les hayan causado en caso de accidente.
12. No escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos. No tirar o arrojar desperdicios.
13. No distraer al personal de conducción mientras el vehículo esté en marcha. Comunicarse con él por razones de necesidad imperiosa.
14. Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con los/las restantes viajeros/ras o con los empleados de la Empresa.
15. No comer dentro de los vehículos ni subir comida a bordo.
16. No fumar, ni consumir sustancias tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas.
17. Abstenerse de distribuir folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
18. No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
19. No utilizar radios ni aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios.
20. No viajar en los sitios no habilitados para ello (escaleras, o de pie)
21. Comportarse de manera cívica con el de las personas viajeras.

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y SUS EMPLEADOS/DAS

1. Cumplir con las expediciones y paradas programadas en cada línea.
2. Informar a los/las usuarios/as sobre las características e incidencias de la prestación del servicio de transporte.
3. Entregar e informar sobre las tarifas vigentes y todos los títulos de transporte ofertados.
4. Informar del cambio de tarifas y de los diferentes títulos de transporte.
5. Informar con 15 días de antelación de las modificaciones o suspensiones del servicio de carácter substancial, salvo las que sobrevengan de forma no previsible.
6. Mantener los vehículos y las instalaciones fijas en buen estado de seguridad e higiene.
7. Realizar en los vehículos limpiezas periódicas, desinfectarlos y desinsectarlos.
8. Tener los vehículos homologados y al corriente de las inspecciones técnicas.
9. Los/las conductores/ras cumplirán con las normas reguladoras de la circulación.
10. Todos los/las empleados/das tratarán a los/las viajeros/ras con corrección y respeto.
11. Los autobuses cumplirán la normativa sobre promoción de la accesibilidad.
12. Tener actualizados los seguros obligatorios correspondientes.
13. Atender las reclamaciones o sugerencias de viajeros/ras a través de los diferentes canales.

LIBRO DE RECLAMACIONES

La Empresa pondrá a disposición de los/las viajeros/ras que lo soliciten, el libro de reclamaciones que se encuentra a bordo de los vehículos (para aquellas cuestiones que afecten al servicio concreto realizado) o en las oficinas/taquillas de la empresa (para aquellas cuestiones que afecten a la línea).

Las empresas dispone de otros canales donde exponer reclamaciones como a través de la página web: **www.autobuseslaunion.com** /**www.laburundesa.com** y hojas de sugerencias y reclamaciones en las taquillas (Bilbao, Vitoria ,Pamplona, Jaca).

Los puntos de venta disponen también de Hojas de reclamaciones editadas por el Gobierno Vasco (Oficina de Consumo).

TRANSPORTE DE LOS/LAS MENORES

Los menores de 4 años viajarán de forma gratuita, si bien deberán estar en posesión de billete gratuito a efectos de cómputo de plazas y de la cobertura del seguro obligatorio establecido.

Los/las niños/ñas menores de 8 años deberán viajar siempre **acompañados** por adultos. No se admitirá en ningún servicio, a menores de 8 años sin la compañía de un adulto.

A partir de los 8 años cumplidos hasta los 16 años, se admite el transporte de menores sin acompañante en los servicios de transporte regular de uso general con **AUTORIZACION** de los padres o tutores legales. A partir de los 16 años los menores podrán viajar sin acompañante y sin autorización en nuestros autobuses.

El **Documento de Autorización**, se puede descargar desde nuestra sección de la página web ***www. autobuseslaunion.com***, ***www.laburundesa.com*** sección (información al viajero), (condiciones generales) (menores) o solicitar en cualquier punto de venta, deberá ser cumplimentado y firmado por los padres o tutores por duplicado antes del viaje, en el momento de la compra del billete, entregando ambas copias en el punto de venta, para su sellado. Estos documentos no tienen validez sin el correspondiente sello de la compañía.

En el momento de acceder al autobús, el/la menor, junto con el billete, deberá portar el Documento de Autorización firmado por sus padres o tutores y sellado por la compañía. Sin este documento los/las menores de entre 8 y 15 años que deseen viajar solos/las en nuestras expediciones no podrán hacerlo.

BULTOS Y EQUIPAJE

El/la viajero/ra tiene derecho a transportar gratuitamente hasta 30 Kgs. de equipaje. El exceso deberá ser abonado según la cuantía que por tarifa corresponda, en caso de facturación del equipaje, la empresa hará entrega del correspondiente resguardo.

En caso de pérdida o deterioro del equipaje transportado, será imprescindible efectuar la reclamación inmediatamente a la llegada, exhibiendo el billete y en su caso, el resguardo de facturación.

La responsabilidad del transportista estará limitada a lo indicado en la LOTT, Art. 3 R.D. 1136/1997. El transportista no responderá de los daños, pérdidas o averías que sufran los bultos de mano u otros objetos no confiados a su custodia.

El **equipaje** deberá transportarse en la bodega del autobús, pudiéndose portar objetos de pequeño volumen o **bultos de mano**, siempre que no supongan molestias y peligro para otros viajeros y debidamente colocados en las bandejas de la parte superior de los asientos, nunca en los pasillos o entre las piernas.

La vigilancia de los bultos de mano corresponderá al viajero al que acompañan y en consecuencia serán de su cuenta los daños que estos puedan sufrir mientras se encuentren a bordo del autobús, salvo que se pruebe la responsabilidad el transportista.

BICICLETAS

Las bicicletas se deberán facturar para que puedan viajar en el autobús. La facturación de la bicicleta se hará en la taquilla. Primero se acomodará el equipaje de los viajeros en la bodega del autobús, y a continuación la bicicleta. Si no hubiese espacio en la bodega del autobús la bicicleta viajará en el primer autobús en el que pueda ir. La bicicleta deberá estar con las ruedas desmontadas y el cuadro debidamente embalado.

En las líneas A/3700 Bilbao>Vitoria-Gasteiz no se facturan las bicicletas pero deberán ir colocadas en la bodega correctamente embaladas, al igual que los patinetes.

ACCESO DE ANIMALES DE COMPAÑIA

La ley prohíbe el transporte junto con el/la viajero/ra de cualquier animal a excepción de los perros lazarillos. Para el resto de los/las viajeros/ras que deseen viajar con animales de compañía (perros o gatos) no se dispone de un lugar especialmente habilitado a tal fin sino que se destina la bodega del autobús, lugar para transportar el equipaje de los/las viajeros/ras. En este caso el animal que viajará con el resto del equipaje, deberá ir colocado en una jaula acondicionada por el propio viajero/ra, sin que la empresa asuma responsabilidad alguna en caso de daño causado al animal durante el trayecto

DESCUENTOS DE FAMILIA NUMEROSA

Los/las viajeros/ras que acrediten su condición de familia numerosa tienen derecho al correspondiente descuento en la compra de su billete: 20% en el caso de familias de categoría general y 50% para las de categoría especial. Estos descuentos son acumulables a otros descuentos y promociones existentes.

Canales de Compra: Podrás adquirir tus billetes con el correspondiente descuento en:

1. Los puntos de venta de Autobuses LA UNIÓN, S.A. y BURUNDESA, S.A.U. presentando la documentación pertinente (Carnet de Familia Numerosa actualizado (fecha vigente) junto con DNI o pasaporte)

2. Kiosko autoventa. Es imprescindible para acceder al autobús la presentación al conductor/ra de la documentación acreditativa que confiere el derecho al descuento.

3. A bordo del autobús. Es imprescindible para acceder al autobús la presentación al conductor/ra de la documentación acreditativa que confiere el derecho al descuento.

Documentación: Te recordamos que si adquieres un billete con descuento por familia numerosa deberás presentar en el momento de la compra la documentación acreditativa de la misma y portarla durante el viaje. La documentación que acredita la condición es: carnet o título de familia numerosa actualizado junto con DNI o pasaporte de cada uno de los beneficiarios de dicho carnet.

Si son menores y no disponen de DNI o pasaporte se presentará el libro de familia original o copia compulsada.

Importante: Para la utilización de este tipo de billetes es imprescindible que el/la viajero/ra disponga del documento vigente que acredite que es el beneficiario de dicho descuento. En caso de incumplir este requisito, el personal de conducción tiene la obligación de impedir la utilización del billete y en ningún caso se podrá abonar la diferencia económica teniendo que adquirir otro billete completo si se desea viajar.

ANULACION DE BILLETES

En caso de anulación, se devolverá al/la viajero/ra el importe del billete deduciendo un 10% si se solicita con al menos 48 horas de antelación a la salida del servicio y un 20% si es solicitada entre las 48 y las 2 horas anteriores a la salida del autobús.

No se procederá a la anulación, ni por consiguiente a la devolución de su importe dentro de las 2 horas inmediatas anteriores a la salida del autocar.

La no presentación del/la viajero/ra en el lugar y momento de la salida conllevará la pérdida del viaje y no dará derecho al cambio del billete o devolución de su importe.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

AUTOBUSES LA UNIÓN, S.A. / LA BURUNDESA, S.A.U. ADQUIEREN LOS SIGUIENTES COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO:

1. ***SERVICIO OFERTADO***

- Cumplimiento del 100% de las expediciones programadas.

2. ***ACCESIBILIDAD***

El 100% de los autobuses que de línea serán accesibles para personas de movilidad reducida contando con:

- Elevador PMR en los autobuses y un espacio reservado para viajeros/ras con movilidad reducida.
- 4 Plazas delanteras reservadas para invidentes y PMR, con tapicería diferenciada y mayor espacio

Nos comprometemos en cuanto a la accesibilidad del servicio:

- Disponer de un canal de venta digital, sin comisiones para el viajero y con un horario amplio de compra. Disponible los 365 días al año los 24 horas al día.
- Disponer de canales presenciales de compra y atención al cliente

3. ***INFORMACIÓN***

Respecto a la información en la página web:

La página web dispondrá de información actualizada y legible sobre las paradas, el esquema de la línea y horarios de salidas de cabecera así como sobre las tarifas y todos los títulos de transporte en vigor. Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. garantiza un cumplimiento de este compromiso al 100%

Respecto a la información en los autobuses:

Información en el interior: Todos los autobuses disponen en su interior al menos de la siguiente información:

- Indicación de la cantidad máxima que obliga al conductor a devolver cambio.
- Existencia del Libro/Hojas de Reclamaciones.
- Señalización de lugares reservados para embarazadas, ancianos, personas con bebés y PMR.
- Carteles informativos en lugares visibles (puertas de acceso) sobre elementos del vehículo destinados a garantizar la seguridad de la persona usuaria.
- Cartel informativo de desinfección, desratización del vehículo.

Información en el exterior: Todos los autobuses disponen en el exterior al menos de la siguiente información:

- Indicación del nombre y/o nº de línea
- Indicación, en su caso, de que el autobús está fuera de servicio.

Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. garantiza un cumplimiento de estos compromisos al 100%.

Nos comprometemos a **informar de los cambios programados** de recorridos o de horarios en las estaciones de autobuses, paradas, o en los propios vehículos, página web y redes sociales con un mínimo de 48 horas de antelación si los cambios son programados o en el 2º servicio de salida cuando los cambios no sean programados.

4. TIEMPO (REGULARIDAD Y PUNTUALIDAD)

En Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. se realiza una detallada programación de nuestros servicios para garantizar, en situaciones normales de explotación, el cumplimiento de los horarios de salida y llegada. Además, para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, todos los vehículos de la línea Bilbao-Vitoria dispone de la tecnología necesaria para el seguimiento y monitorización permanente de los vehículos.

Por ello, nos comprometemos a alcanzar el 100% de cumplimiento de la puntualidad de los servicios en los horarios de salida de la primera parada en los autobuses de cabecera, no retrasándose en más de 5 minutos ni adelantándose en más de 1 minuto con respecto a los horarios establecidos y divulgados.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

La totalidad de las sugerencias y quejas recibidas directamente en Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. serán contestadas por personal de la organización.

Nuestro teléfono de atención telefónica (94 427 11 11-945 26 46 26-desde las 6:15h hasta las 20:30h ininterrumpidamente de lunes a viernes laborables, sábados de 09:00 horas a 12:30h y de 15:00h a 21:00 horas y domingos de 10:00 a 12:30h y de 15:30 a 21:30h estará disponible para atender de forma rápida y eficaz las necesidades de información relacionadas con el servicio.

Otros canales de comunicación: redes sociales (@buseslaunion, @laburundesa) www.autobuseslaunion.com y www.laburundesa.com (buzón de sugerencias) y cuenta de correo electrónico bonos@autobuseslaunion.com // info@laburundesa.com.

Todos los autobuses y los puntos de venta disponen de libro oficinal de reclamaciones. Los puntos de venta disponen de Libro de sugerencias y reclamaciones en formato editado por la compañía.

6. CONFORT

Todos los vehículos de las líneas Bilbao-Vitoria y Bilbao-Pamplona están dotados de los elementos de los elementos de confort más avanzados del mercado.

En Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U tenemos establecido un estricto plan de limpieza interior y exterior diario, realizando inspecciones diarias en los autobuses. EL cumplimiento del plan de limpieza se realizará en el 100% de autobuses.

7. SEGURIDAD

Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U tiene establecido un riguroso Plan de Mantenimiento Preventivo para todos sus vehículos, que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios/as. El cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo de los vehículos es del 100%.

El 100% de los vehículos de la línea Bilbao-Vitoria y Bilbao-Pamplona dispondrán de cinturón de seguridad.

Además, prestamos una constante atención a la selección y formación de nuestro personal, habiendo pasado el 100% de los/las conductores/ras por un proceso de acogida en el que realizamos exigentes pruebas de evaluación antes de ser asignados a servicios. Dichas pruebas incluyen formación específica en seguridad vial y prueba de conducción, no pudiendo conducir sin haber superado el proceso de calificación establecido. Realizamos pruebas de medición del desempeño del 100% de los conductores con una frecuencia anual.

8. IMPACTO AMBIENTAL

Nos comprometemos a no tener ninguna reclamación relacionada con el comportamiento ambiental. Nos comprometemos a mantener el compromiso medio ambiental manteniendo las certificaciones en ISO 14001, Reglamento EMAS y realizar el cálculo de emisiones.

COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD

Mantenemos acuerdos con asociaciones deportivas patrocinando actividades deportivas, con otras administraciones fomentando la intermodalidad en el transporte de viajeros así como también las buenas prácticas en seguridad vial.

Somos sensibles con las políticas de igualdad y con las políticas de conciliación familiar y personal entre los/las empleados/das de la compañía, mediante la flexibilización de horarios en las jornadas laborales, elección de turnos, impartiendo la formación dentro de la jornada laboral. En este sentido nuestro modelo de gestión incluye un Plan de

Igualdad, y estamos reconocidos por Emakunde como Entidad Colaboradora en Igualdad de oportunidades entre Mujeres y Hombres.

Fomentamos la formación entre los/las empleados/das, como parte desarrollo profesional, destinando un total de 1.200,00 horas en el año 2016. Disponemos de una plantilla comprometida y competitiva en un entorno de trabajo seguro y saludable, promoviendo la estabilidad en el empleo.

Nos comprometemos a apoyar a través de nuestros canales de comunicación campañas de sensibilización y concienciación en temas relevantes con la comunicad sobre medio ambiente, igualdad y conciliación, buenas prácticas en seguridad vial. También y a través de nuestras redes sociales, divulgamos las actividades culturales y deportivas de la comunidad.

CUMPLIMOS CON NUESTRO COMPROMISO

Cada compromiso recogido en esta Carta ha sido vinculado a un indicador para medir su grado de cumplimiento. El seguimiento y medición de los indicadores definidos será continuo y la comunicación de su cumplimiento se realizará anualmente.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

En el caso que por servicio o causas ajenas excepcionales, los compromisos recogidos en la Carta de Servicios pudieran verse afectados, el Departamento correspondiente adoptará las actuaciones necesarias para solventar que las personas no se vean afectadas por dicho incumplimiento, y se vuelva a una situación de normalidad de forma urgente.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el responsable del Servicio Informará por escrito (en un plazo máximo de 15 días hábiles) de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso, y, en su caso, de las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia observada, o compensar el incumplimiento detectado.

SISTEMA DE GESTIÓN DE GRUPO ALU

Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. está certificada por Bureau Veritas y es evaluada anualmente en el cumplimiento de los requisitos de Normas Internacionales de Medio Ambiente – Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, Sistema comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales Registro EMAS, Sistema de gestión de gases de efecto invernadero ISO 14064 y Eficiencia Energética – Sistema de Gestión de Eficiencia Energética ISO 50001.

En relación a la seguridad nuestros servicios son evaluados anualmente también por Bureau Veritas, entidad externa acreditada que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas Internacionales de Seguridad como la norma UNE ISO 39001 de Sistema de gestión de seguridad vial
Disponemos de una certificación que acredita el cumplimiento con los exigentes requisitos de CSEAA-INSIA, Requisitos de Seguridad de Empresas de Autocares y Autobuses.
Nuestros servicios están diseñados siguiendo los requisitos de Normas de Accesibilidad Universal, como la UNE 170001.

Somos respetuosos con el medio ambiente, contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público y la incorporación de la flota más eficiente del mercado, la utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

La renovación de nuestra flota se realiza adquiriendo autobuses que cumplen la última normativa medioambiental en vigor. El 100% de los vehículos tiene un impacto ambiental recudido.

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

Puedes informarte así como dejarnos tu opinión, sugerencia, queja o reclamación en cualquiera de los siguientes canales:

- www.autobuseslaunion.com
- www.laburundesa.com
- 945 26 46 26-94 427 11 11
- Taquilla Estación Bilbao
- Taquilla Estación Vitoria
- Taquilla Estación Pamplona
- Taquilla Jaca
- Redes sociales

Donde te contestarán en un plazo máximo de 15 días.

Asi mismo, puedes informarte acerca del seguimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios y de la Legislación aplicable en el buzón de la web www.autobuseslaunion.com o en www.laburundesa.com

7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Autobuses LA UNIÓN / LA BURUNDESA, S.A.U. se comprometen, en todo momento, a ofrecer el mejor trato posible a sus usuarios, tanto con respecto a la calidad de la atención prestada como a la eficiencia en la respuesta de sus demandas.

Para ello, se realiza una encuesta de satisfacción a las personas usuarias de los servicios

Prestamos una especial importancia a todas aquellas comunicaciones que están relacionadas con el no cumplimiento de las expectativas de nuestros usuarios/as.

Ponemos a tu disposición los canales de información indicados anteriormente para que nos hagas llegar tus opiniones, quejas, reclamaciones o sugerencias

8. NORMATIVA APLICABLE

La empresa dispone de canales para una continua actualización de la legislación aplicable en materia de transporte, siendo la principal normativa de aplicación la Ley 16/87 del 30 de Junio de Ordenación de Transportes Terrestres (LOTT). Real Decreto 1211/90 del 28 de septiembre (ROTT), y Ley 4/2004 del 18 de marzo de transporte de viajeros por carretera del País vasco así como en los contratos concesionales.

El grado de cumplimiento de los indicadores se publicará anualmente en la página web de la compañía a través de un documento anexo.