



Informe

Carta de Servicios Vigo Barcelona S.A.

Departamento de Calidad, Medio Ambiente y RSE
22/02/2024

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	2
2. LA EMPRESA: VIGO BARCELONA S.A.	3
3. SERVICIOS	4
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	4
5. COMPROMISOS E INDICADORES	6
6. ATENCIÓN AL CLIENTE	8
7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN	9
8. NORMATIVA APLICABLE	9

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de **VIGO BARCELONA S.A.** se ha propuesto como objetivo prioritario, alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables y exigidos por sus clientes. Asimismo, y dentro del concepto de calidad global la empresa, se compromete a respetar y preservar adecuadamente el medio ambiente y a efectuar sus trabajos dentro de las condiciones de seguridad adecuadas, aplicando para ello las medidas legales correspondientes a ambos campos.

Para alcanzar este objetivo, **VIGO BARCELONA S.A.** ha establecido unos parámetros que le permiten garantizar la calidad de sus servicios, mediante un estricto control de la prestación de los mismos y de los medios empleados, manteniendo en todo momento la seguridad y el respeto al medio ambiente.

La calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad es un compromiso de la empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que se plasman en acciones concretas que reflejan una imagen de profesionalidad y calidad de servicio.

Por ello, esta Carta de Servicios constituye la herramienta a través de la que, de forma clara y transparente, comunicamos a nuestros usuarios los estándares de calidad que **VIGO BARCELONA S.A.** se compromete a cumplir en la prestación de los servicios, sirviendo como marco para el establecimiento de los objetivos de mejora continua.

Fdo. La Dirección



2. LA EMPRESA: VIGO BARCELONA S.A.

La empresa **VIGO BARCELONA S.A.** (en adelante **VIBASA**) se constituyó en el año 1990 al ser sus socios fundadores adjudicatarios de la concesión del servicio público regular de transporte de viajeros en la línea Vigo - Barcelona, concurso convocado por la Dirección General de Transportes ese año. En el año 1998, tras la unificación de las concesiones conseguidas hasta esta fecha, Vigo-Barcelona-Bilbao, Irún-Barcelona y Lleida-Tarragona, **VIBASA** consigue posicionarse en el transporte regular de larga distancia alcanzando definitivamente la titularidad de una concesión debidamente estructurada y capacitándose así para asumir nuevos retos empresariales. Dichas concesiones se ampliaron posteriormente con las líneas desde Salou a Pontevedra e Irún.

En definitiva, la concesión Vigo (Pontevedra) – Irún (Guipúzcoa) y Barcelona da respuesta a la demanda de tráfico existente entre las tres comunidades autónomas históricas, Cataluña, Galicia y País Vasco. A estos corredores se les ha ido dotando de nuevos tráficos atendiendo también a las comunidades de Castilla-León, La Rioja, Navarra y Aragón. La longitud de itinerarios de esta concesión suma en total 2.809 Km.

En la actualidad, la experiencia en el sector de transporte de viajeros por carretera nos lleva a ocupar una posición de liderazgo, merced a nuestro conocimiento de la actividad, lo que nos permite ofrecer una amplia gama de servicios con la que tratamos de obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes en sus distintas necesidades.

Además de los medios materiales con los que cuenta nuestra empresa, una flota de vehículos equipada con los más modernos sistemas de seguridad y confort, destinada al disfrute del viajero, ofreciendo un transporte de calidad, hay que destacar los medios humanos con los que cuenta **VIBASA**. El equipo humano de **VIBASA** está formado por personal altamente cualificado, con una excelente formación teórica y práctica, a lo que se une la experiencia real en el puesto de trabajo.

Desde sus inicios, en el año 1990, **VIBASA** ha mantenido un constante y creciente desarrollo, hasta ocupar un lugar destacado en el sector del transporte de viajeros por carretera. Esta posición de privilegio nos alienta día a día para seguir trabajando y evolucionando en nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes un mejor servicio.

3. SERVICIOS

VIGO BARCELONA S.A. es titular del Contrato de gestión del Servicio de Transporte Público regular y de uso general de viajeros por carretera entre Vigo – Irún – Barcelona (VAC-219).

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Billetes**
 - Te recomendamos que adquieras tus billetes con suficiente antelación, de esta forma podrás realizar la elección de plaza y evitar incomodidades en la compra.
 - Puedes adquirir tus billetes en los puntos de venta **VIBASA**, mediante la red de colaboraciones comerciales autorizadas o en la página web www.monbus.es.
 - Comprueba siempre la exactitud de los datos de tu billete y sus condiciones generales en el momento de la compra y consérvalo hasta el final de su viaje.

- **Tiempos de viaje**
 - Persónate a la salida de tu autocar con un mínimo de 15 minutos de antelación.
 - Sigue las indicaciones del conductor y respeta las horas de salida que este te indique en las posibles paradas.
 - El art.6 del R.D. 1293/1999 prohíbe fumar a bordo del vehículo.
 - Colabora en mantener limpio el vehículo utilizando las papeleras. Si precisas utilizar el baño, asegúrate de mantenerlo en las condiciones de limpieza, tal y como te gustaría encontrarlo.
 - Por razones de seguridad, en los momentos de conducción, solo deberás dirigirte al conductor en casos de extrema necesidad.
 - El conductor solamente puede realizar paradas, recoger o dejar viajeros en los puntos autorizados.
 - Deberás permanecer sentado hasta que el vehículo esté totalmente parado y revisar que llevas contigo todas tus pertenencias y no dejas objetos en el autobús.

- **Vehículos de refuerzo**
 - Derivado de la intensificación de demanda y para facilitar la máxima disponibilidad de plazas, cabe la posibilidad de que el vehículo en el que viajes no sea el habitual y por consiguiente no reúna las mismas características. En cualquier caso, corresponderá a una empresa homologada y reunirá características similares.

- **Equipajes**
 - La compra del billete te da derecho a transportar gratuitamente 2 piezas de equipaje (maletas, mochilas o bolsos de viaje) siempre y cuando tengan unas dimensiones inferiores a medio metro cúbico, y no superen en su conjunto hasta un máximo de 30 kg; quedan excluidos los equipajes especiales que deberán ser facturados en taquilla abonando la correspondiente tarifa.
 - El equipaje especial (bicicletas, tablas de surf, esquís, etc.) y excesos de equipaje de más de 30 kg deberá ir embalado, quedando sujeto su transporte a la disponibilidad de espacio en maletero. En el caso de bicicletas, además de embalada, deberá ir con la rueda delantera desmontada.
 - No será admitido el transporte de todo aquello que pueda representar un riesgo de deterioro de equipajes de otros viajeros: productos perecederos, alimenticios, materiales u objetos peligrosos (inflamables, corrosivos, etc.). Asimismo, está totalmente prohibido el transporte de armas, así como de sustancias o productos ilegales.
 - La legislación vigente prevé la posibilidad de transporte de animales de compañía en bodega y en jaula homologada, en ningún caso a bordo del autobús, excepción hecha para perros lazarillo.

- **Sugerencias y reclamaciones**
 - Los usuarios tienen a su disposición un libro de reclamaciones (diligenciado por la Administración competente) en las distintas taquillas autorizadas para la venta de billetes, así como en los vehículos que prestan los servicios.
 - Puedes presentar tus sugerencias en nuestros puntos de venta de billetes, telefónicamente a través del número 982 29 29 00, en la página web www.monbus.es cumplimentando el formulario de contacto.

- **Cancelación y retrasos**
 - En caso de cancelación por causas imputables a nuestra organización tiene derecho a la devolución del importe íntegro del billete o a viajar en otra fecha en la que se realizase el mismo servicio.
 - Los retrasos derivados de causas de fuerza mayor (meteorológicas, averías, congestiones de tráfico, etc.) no comportarán responsabilidad de **VIGO BARCELONA S.A.** por lo que respecta a posibles conexiones con otros medios de transporte o compensación económica por el hecho de retraso. En estos casos, la empresa no tiene obligación de devolver íntegra o parcialmente el importe del billete ni compensar al viajero de ningún modo.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

- **ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO OFERTADO**

VIBASA se compromete a que el 98% de los viajeros puedan adquirir su billete un mes antes de realizar su viaje.

- **ACCESIBILIDAD**

VIBASA se compromete a tener el 100% de su flota de vehículos para la explotación de la concesión adaptada para personas con movilidad reducida (PMR).

- **INFORMACIÓN**

VIBASA se compromete a dotar de los recursos necesarios para conseguir que los usuarios obtengan la información requerida en las taquillas. Al menos el 80% de las taquillas dispondrán de toda la información necesaria relacionada con la concesión.

- **CUMPLIMIENTO DE HORARIOS**

VIBASA se compromete a cumplir al menos en el 85% de los servicios el horario de salida estipulado a lo largo del año.

- **ATENCIÓN AL CLIENTE**

VIBASA se compromete a estar certificada en la Norma ISO 10002:2018 de Gestión de reclamaciones y satisfacción del Cliente. No se superarán los 7 días de media en contestar las quejas

- **CONFORT**

VIBASA se compromete a la realización del 100% de sus servicios con vehículos que dispongan de monitor de TV individual.

- **SEGURIDAD**

VIBASA se compromete a estar certificada en la Norma (ISO 22320) de Gestión de Emergencias, con lo que se garantiza la correcta actuación en caso de emergencia.

VIBASA se compromete a disponer de señalización (Bienvenido a Bordo) en todos los vehículos

- **IMPACTO AMBIENTAL**

La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo autobuses que cumplan la última normativa medioambiental en vigor. Nos comprometemos a que **VIBASA** esté Certificada en la Norma UNE EN ISO 14001:2015 y GHG PROTOCOL.

Además, **VIBASA**, se compromete a que el consumo medio de sus vehículos no sea superior a 33 l/100km.

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia durante 2024-2025.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad anual a través de estos medios:

- Página web (www.monbus.es)
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

VIBASA pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para cualquier tipo de comunicación que deseen realizar:

- **EN PERSONA**

VIBASA dispone de múltiples centros de Atención al Público coincidiendo con los puntos de venta de billetes que puedes consultar en la sección de Puntos de Venta de la página web (www.monbus.es).

- **POR ESCRITO**

Te informamos de que dispones de Hojas de Reclamación en los centros de Atención al Público. También puedes hacer uso de nuestro servicio de atención telemática a través del mail: info@monbus.es.

Si lo deseas puedes utilizar la página web (www.monbus.es) cumplimentado el formulario de contacto que encontrarás en la sección **Contacto**.

- **POR TELÉFONO**

Teléfono 982 29 29 00 en el siguiente horario:

- Lunes a viernes: de 08:00 a 21:00h (horario continuado)
- Sábados y domingos: de 9:00 a 13:30h y de 15:00 a 21:00h
- Festivos: de 10:00 a 14:00h y de 16:00 a 20:00h

- **POR REDES SOCIALES**

Otra opción son las redes sociales de MONBUS:

- <https://twitter.com/monbusinfo>
- <https://www.facebook.com/monbusviajeros>
- <https://www.instagram.com/monbusinfo/>

Igualmente puedes remitirnos información a la siguiente dirección postal:

VIBASA
 Polígono Louzaneta
 C/ Cotón de Arriba N°2
 27297 Lugo (España)

7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos, constituye un objetivo fundamental de la política de **VIBASA**.

Para alcanzarlo, la empresa realiza encuestas de satisfacción a los clientes de sus servicios. Otra importante fuente de datos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios son las reclamaciones, quejas y sugerencias a través de los canales internos.

En caso de que el cliente quiera realizar una Reclamación, es obligatorio poner a su disposición el “Libro de Reclamaciones” oficial. El plazo máximo para la contestación es de un mes, a contar desde el momento en que se produzca la reclamación.

8. NORMATIVA APLICABLE

Entre otras, el marco normativo en el que se encuadra el servicio de transporte de viajeros es el siguiente:

- Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. - 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 vehículo a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo y sus modificaciones.
- Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado del transporte por carretera y sus modificaciones.
- 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 y sus modificaciones.



 MONBUS