



# CARTA DE SERVICIOS

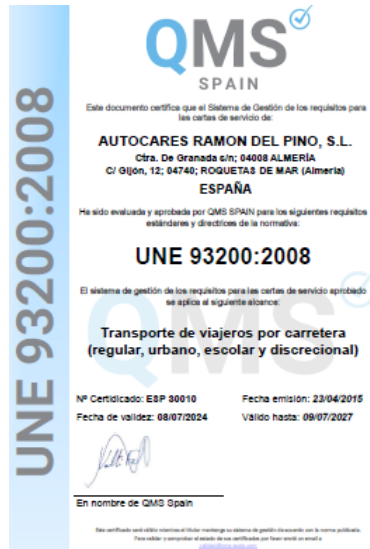
*Autocares R. del Pino, S.L.*

Desde hace más de 75 años, R. del Pino se dedica al transporte de viajeros por carretera: Regular, Urbano, Escolar y Discrecional para todo tipo de eventos y grupos.

Somos una organización dinámica y comprometida con el servicio al cliente, tanto en seguridad como en calidad, puntualidad y adaptación a los servicios solicitados, todo ello avalado por los certificados obtenidos.



# PRESENTACIÓN



El éxito y la profesionalidad de nuestra organización tienen como base el esfuerzo y la calidad humana de un gran equipo de profesionales, así como la permanente innovación de nuestra flota de vehículos.

En esta Carta de Servicios encontrarás los compromisos adquiridos con nuestros clientes en los distintos tipos de servicios que ofrecemos, así como los derechos y obligaciones del usuario.

- Seguridad
- Puntualidad y calidad del servicio
- Información y proximidad
- Compromiso ambiental y social

La prestación de un servicio seguro representa un compromiso esencial de la compañía. Aplicamos las normas nacionales e internacionales más exigentes para garantizar en todo momento la seguridad de los pasajeros y los demás usuarios de la vía pública.

Para ello utilizamos los vehículos más adecuados a cada tipo de desplazamiento y que ofrecen las máximas garantías de seguridad. Asimismo, formamos a nuestro personal en la conducción segura y realizamos los mantenimientos necesarios según las pautas más estrictas.

**Todos los vehículos están equipados con los sistemas de emergencia establecidos por la normativa y cuentan con la señalización e información debida en caso de accidente.**



# SEGURIDAD

**Asumimos el compromiso de cumplir los horarios de salida y de llegada establecidos para nuestros servicios, salvo situaciones ajenas a la compañía. En caso de retraso se tomarán las medidas correctoras y preventivas oportunas.**

Nuestra experiencia y el conocimiento de las rutas nos permiten planificar con exactitud los itinerarios para poder ofrecer a nuestros usuarios un servicio de calidad. En servicio discrecional, nos ajustamos a las necesidades de cualquier grupo a la hora de organizar sus viajes.

Disponemos de una flota de vehículos moderna equipada con los elementos más innovadores para proporcionarle un viaje seguro y agradable. Aplicamos planes de limpieza y mantenimiento para asegurar siempre el correcto estado de nuestros vehículos. Asimismo, formamos a nuestro personal en la conducción segura y confortable.



# CALIDAD EN EL SERVICIO



Las personas con movilidad reducida disponen de medios adecuados para poder acceder y viajar en nuestros vehículos. En caso de servicios discrecionales y escolares, las personas interesadas deben solicitarlo previamente a la empresa.

De acuerdo con la normativa establecida, los autobuses adaptados disponen de los siguientes medios de seguridad:

- Sistema de inclinación y de rampa de acceso para sillas de ruedas
- Pulsador exterior para solicitar el despliegue de la rampa de acceso
- Barra para solicitar el ascenso y descenso del vehículo
- Plataforma central para uso de personas en silla de ruedas

# CALIDAD EN EL SERVICIO

informamos de la próxima parada mediante paneles informativos e indicación acústica.

Nuestros conductores conocen las rutas y están en condiciones de poder atender las dudas relativas al trayecto y los horarios. La amabilidad y buen trato con los usuarios forma parte de la idiosincrasia de la compañía.

En caso de incidencia en el autobús, se sustituirá por un autobús de reserva para efectuar el mismo servicio con la mínima afectación posible a los usuarios.

**Contamos con una línea telefónica y una dirección de correo electrónico para que nuestro personal de atención al cliente pueda responder cualquier consulta, queja o reclamación que los usuarios deseen realizar. Nos comprometemos a dar respuesta a los mismos en un plazo máximo de quince días.**

Analizamos el grado de satisfacción de los usuarios por distintos medios con el objetivo de mejorar la calidad de nuestro servicio.

En caso de extraviar algún bulto o equipaje en el autobús, lo disponemos durante el tiempo legalmente establecido en una zona reservada de las instalaciones de la empresa para que pueda ser recogido por su propietario. Nuestro personal de atención al cliente ayuda a la búsqueda del mismo en caso de ser reclamado por un usuario.

# INFORMACIÓN Y PROXIMIDAD

Mantenemos un firme compromiso con la protección del medio ambiente en todas nuestras actividades, aplicando las normas internacionales más avanzadas.

Nuestros vehículos cumplen la normativa ambiental técnica y de emisiones, controlada a través de las ITV preceptivas, así como de análisis de emisiones complementarios. La renovación de la flota tiene siempre en cuenta la adquisición de autobuses que cumplan la última normativa ambiental en vigor.

**Contribuimos a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero mediante la aplicación de acciones de control y reducción del consumo de combustible y la utilización de vehículos cada vez más eficientes. Nos comprometemos a calcular y difundir anualmente la huella de carbono de nuestra actividad.**

Fruto de nuestro compromiso social, cuidamos especialmente la seguridad y la salud del personal de nuestra empresa, aplicando las medidas más estrictas de mejora y control.

# COMPROMISO AMBIENTAL Y SOCIAL

- Puedes adquirir el billete de transporte en el mismo autobús, en el caso de servicios regulares.
- La obtención del billete te da derecho a utilizar el autobús hasta el punto de destino. Llévalo en todo momento contigo hasta la finalización del trayecto.
- Comprueba siempre la exactitud de los datos del billete y sus condiciones generales en el momento de la compra y consérvalo hasta el final del viaje.



# DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

## A BORDO DEL AUTOBÚS

- Para evitar distracciones del conductor y respeto a los demás pasajeros, rogamos permanecer sentado durante todo el trayecto, no gritar y no dirigirte al conductor salvo necesidad.
- Se debe respetar en todo momento el vehículo y mantenerlo limpio, utilizando las papeleras cuando sea necesario.
- Debes ceder el asiento a personas con movilidad reducida y a todas aquellas personas que por circunstancias especiales lo necesiten.
- El conductor facilitará el acceso a las personas con movilidad reducida en caso necesario.
- Asegúrate de llevar contigo todas tus pertenencias y no dejes objetos cuando salgas del autobús.
- El art. 7 apartado 7 del R.D. 28/2005 de 26 de diciembre, prohíbe fumar a bordo del vehículo.
- Se deben respetar las paradas estipuladas en los puntos autorizados, no pudiendo subir ni bajar en otros puntos.
- En los servicios de líneas interurbanas y urbanas, utiliza el timbre con antelación suficiente para avisar al conductor de la intención de descender a la próxima parada.
- Por último, hay que informar que nuestra empresa reproducirá varias veces en cada servicio de transporte un video de seguridad creado y adaptado a nuestra actividad empresarial, en el cual informará a los usuarios del autobús los elementos de seguridad y emergencias de los que se disponen en los mismos, así como de las normas de comportamiento para que su traslado sea seguro y agradable.

# DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

## EQUIPAJE

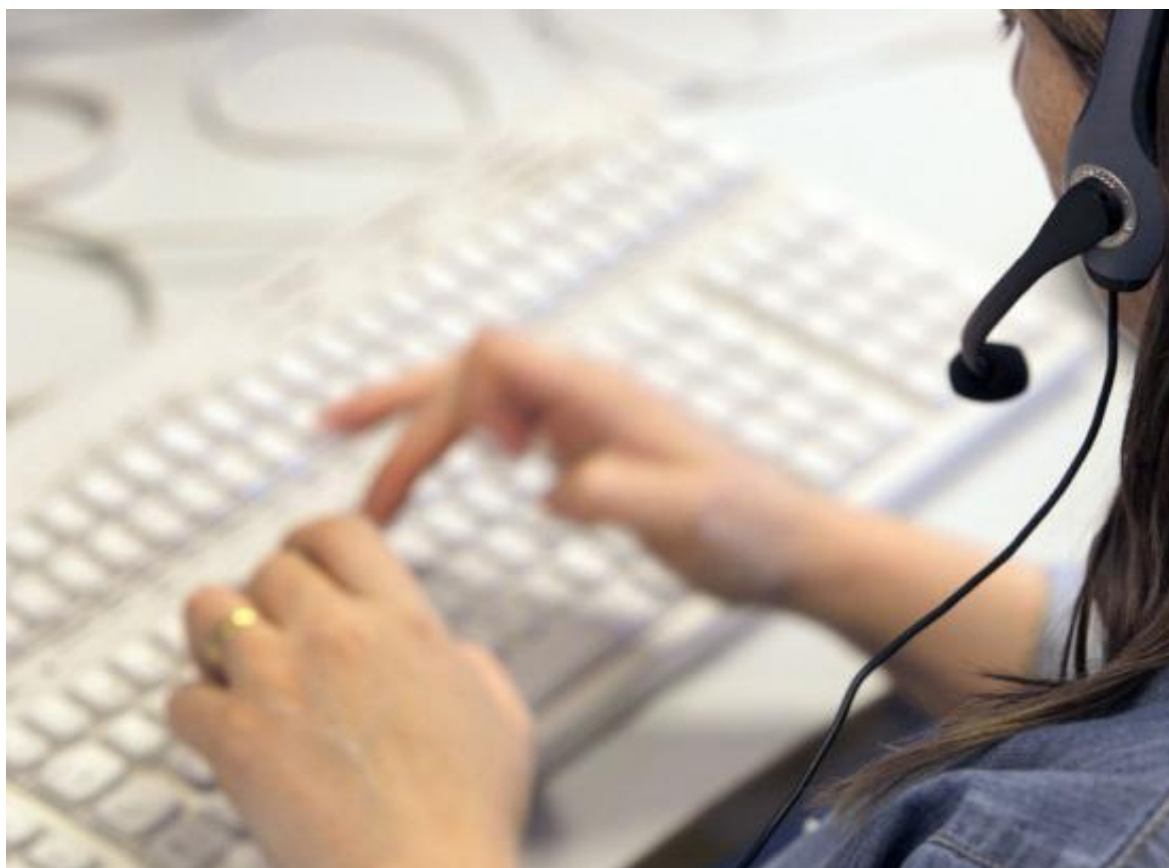
- Está permitido transportar gratuitamente equipaje de mano que no supere los 30 kg en conjunto, cuyo exterior o embalaje sea adecuado a tal fin. Cualquier exceso del peso anteriormente establecido deberá ser facturado.
- No está permitido el transporte de bicicletas, tablas de surf, esquís o alimentos perecederos, así como el transporte de armas y sustancias o productos ilegales.
- Está prohibido el transporte de animales sueltos dentro del autobús, a excepción de los perros lazarillo y perros o gatos (2-6 kg) que vayan en su trasportín, debiendo viajar con su dueño.



DERECHOS Y  
OBLIGACIONES DEL USUARIO

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- En caso de reclamación oficial, puedes solicitar el libro de reclamaciones diligenciado por la Administración en el propio autobús (en caso de transporte público de líneas urbanas) y en la empresa (resto de servicios), según se establece en el Art. 13.1 de la Orden FOM/1230/2013, de 31 de mayo.
- Si quieres realizar algún tipo de sugerencia, puedes dirigirte a las oficinas de la empresa o bien escribir un correo electrónico.



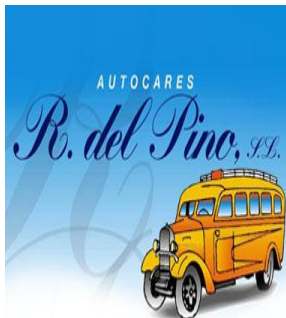
# DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

información sobre indicadores, legislación u otros aspectos relacionados está a disposición del público previa solicitud.

Esta Carta de servicios tiene una vigencia de tres años (2025-2028).

Edición: 6

Fecha: 10 ABRIL 2025



- **Domicilio Social:** C/ Virgen de las Angustias nº 1, 04008 – Almería
- **Base Almería:** Ctra. de Granada, s/nº. 04008- Almería
- **Base Roquetas de Mar:** C/ Gijón nº 12, Esquina con C/ Oviedo. 04740- Roquetas de Mar (Almería)
- [administracion@autocaresramondelpino.com](mailto:administracion@autocaresramondelpino.com)
- tel. 950 62 50 00
- fax: 950 14 30 30
- [www.autocaresramondelpino.com](http://www.autocaresramondelpino.com)

# INFORMACIÓN SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

*Muchas gracias*