



Carta de Servicios
UTE SERVICIO AEROBUS
2025-2026

TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	LA EMPRESA: UTE SERVICIO AEROBUS	3
3.	SERVICIO	4
4.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	4
5.	COMPROMISOS E INDICADORES	10
6.	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA	14
7.	ATENCIÓN AL CLIENTE	14
8.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN	14
9.	CONECTIVIDADES CON OTROS SERVICIOS	15
10.	SEGURO DE VIAJEROS	15
11.	NORMATIVA APLICABLE	16
12.	ANEXO: Resultados compromisos adquiridos 2024	16

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de **UTE SERVICIO AEROBUS** 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, **UTE SERVICIO AEROBUS** 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 **UTE SERVICIO AEROBUS** 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: UTE SERVICIO AEROBUS

UTE SERVICIO AEROBÚS resulta de la unión de tres grandes empresas punteras en el sector del transporte de viajeros por carretera. Siendo conscientes de los importantes desafíos que supone el transporte público de personas y el servicio del Aerobús en particular, se ha realizado un gran esfuerzo por afrontarlos de manera solvente y decidida, con propuestas claras y viables que respondan a las expectativas de la AMB, y en definitiva, permitan que el servicio experimente una evolución importante en términos de mejora del servicio y de la calidad en beneficio de los usuarios.

Las empresas que conforman la UTE son:

Con una larga tradición en la gestión de servicios de transporte de viajeros en autobús, ALCALABUS tiene una experiencia de más de 40 años en la gestión del transporte urbano de la ciudad de Alcalá de Henares. Sin embargo, es desde el 1 de febrero de 2011 cuando se convierte en concesionario titular del servicio urbano de viajeros por concesión del Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Con la adhesión en 1987 de este ayuntamiento al Consorcio de Transportes de Madrid, fue este último quien asumió las competencias del transporte urbano de la Ciudad de Alcalá de Henares. Actualmente el servicio consta de doce (12) líneas y ha transportado a más de nueve (9) millones de viajeros durante el año 2016.

Por su parte, CASTROMIL es una empresa fundada en 1910 en Galicia que inició su actividad en el campo de la automoción, las mercancías y el transporte de viajeros. En 1929 consiguió las concesiones de las rutas más importantes de esta comunidad, concretamente las de La Coruña, Santiago de Compostela, Caldas de Reyes, Pontevedra y Vigo. Su crecimiento fue continuado durante las siguientes décadas, obteniendo nuevas rutas hasta alcanzar una flota de 200 autobuses en 2002, fecha en la que la empresa se integró en MONBUS, donde consolidó su actividad.

Respecto a MONFORTE era en la década de los 70 la empresa más importante de transporte de viajeros de Lugo, momento en el que se integró en MONBUS e inició su expansión de servicios, compaginando sus coberturas en los pueblos cercanos donde se celebraba algún mercado o feria con el transporte escolar y el transporte regular mediante la línea Lugo-Barcelona, un campo que sería debidamente legalizado después de la promulgación de las primeras concesiones oficiales, empezando así una fuerte apuesta por los servicios de larga distancia hacia Cataluña y el País Vasco.

3. SERVICIO

UTE SERVICIO AEROBUS es titular del Contrato de gestión del *Servicio Público de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros en Autobús entre Barcelona y el Aeropuerto de Llobregat (Aerobus) del Área Metropolitana de Barcelona (Servei Públic de Transport Col·lectiu Urbà de Viatgers en Autobús entre Barcelona i l'Aeroport del Llobregat (Aerobús) de l'Àrea Metropolitana de Barcelona).*

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Billetes**

La venta de títulos del servicio se efectúa a través de los siguientes canales:

- On-line: a través de la página web del servicio y de la aplicación móvil.
- En las máquinas de auto venta de billetes situadas en las paradas finales. Se dispone de 4 en la terminal 1 (T1), 2 en la terminal 2 (T2) y cuatro en la parada de Plaza Catalunya.
- En el punto de atención al usuario situado en el interior de la Terminal T2B.
- Venta telefónica: 24 horas al día, 365 días a la semana.
- Al personal de asistencia al viajero: situados en las paradas finales.
- En los puntos de venta de MONBUS en Barcelona.
- En el propio autobús.

Se pueden utilizar diferentes medios para la realización del pago de los billetes:

- Tarjeta bancaria: con o sin contacto (en el caso de venta por teléfono, se tendrán que dar los datos al interlocutor).
- Pago a través del teléfono móvil (NFC).
- Dinero en efectivo (monedas y billetes).
- Sistema Paypal: disponible a través de la página web y de la aplicación.

Para poder acceder al servicio es necesario que muestres al conductor/revisor el billete (impreso o en formato digital).

La validez de los billetes será de 90 días desde la fecha de su emisión.

Deberás conservar el billete al menos hasta la finalización del servicio.

1. Billeto de ida y vuelta

Podrás adquirir el billete de ida y vuelta a través del Sitio Web, de acuerdo con las condiciones de compra. Las condiciones del billete de ida y vuelta serán las mismas que las del billete sencillo. La validez del billete de ida y vuelta será de 90 días desde la

fecha del viaje de ida.

2. Billetes combinados

Podrás adquirir el billete combinado con otros medios de transporte a través del Sitio Web, de acuerdo con las condiciones de compra. Las condiciones del billete combinado serán las mismas que las aplicables a cada uno de los billetes que integran dicho billete combinado, así como las establecidas en este apartado. Los billetes combinados disponibles en el Sitio Web son:

- Sencillo Metro/Bus + Aerobús: ofrece un billete de ida en Aerobús y una validación en la red TMB en la etapa anterior o posterior.
- Hola Barcelona 48h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 2days/48h (que incluye transporte público ilimitado durante 48 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 72h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 3days/72h (que incluye transporte público ilimitado durante 72 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 96h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 4days/96h (que incluye transporte público ilimitado durante 96 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 120h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 5days/120h (que incluye transporte público ilimitado durante 120 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.

Podrás consultar las condiciones aplicables a los billetes Hola Barcelona en la web holabarcelona.com

3. Anulaciones

La petición de anulación del billete no conllevará la pérdida o descuento de ningún importe de compra del mismo siempre que lo solicites dentro de los 90 días posteriores a la fecha de compra.

No se admitirá la anulación del billete, ni por consiguiente tendrás derecho a la devolución de importe alguno siempre que el billete haya sido utilizado o se haya superado el plazo de 90 días de validez desde la fecha de compra.

En el caso de los billetes combinados, no se admitirá su anulación ni por consiguiente tendrás derecho a la devolución de importe alguno siempre que el billete de Aerobús haya sido validado o el voucher de la TMB haya sido canjeado.

No se admitirá la devolución parcial, en ningún caso, en los billetes de ida y vuelta ni en los billetes combinados de Aerobús con otros medios de transporte.

Los billetes adquiridos por Internet únicamente se podrán anular a través del Sitio Web, no admitiéndose en este caso la solicitud de anulación a través del personal de asistencia.

Para poder anular tu billete a través del Sitio Web deberás ir a la sección “Mi cuenta” y acceder introduciendo tus credenciales. A continuación, haz clic en “Pedidos” y podrás ver todas las compras realizadas para pinchar sobre la que quieres realizar la devolución. Como puedes comprobar en esta sección también puedes acceder a tus billetes de forma digital y solicitar tu factura de compra.

4. Tarifas reducidas o precios especiales

En la concesión del “Servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros en autobús entre Barcelona y el Aeropuerto del Prat de Llobregat – Aerobús” actualmente se aplican las siguientes tarifas reducidas o precios especiales:

- Billete sencillo: 7,45 €
- Billete de ida y vuelta: 12,85 €
- Billetes combinados:
 - Sencillo Metro/Bus + Aerobús: 8,75 €
 - Hola Barcelona 48h + Aerobús: 27,65 €
 - Hola Barcelona 72h + Aerobús: 34,60 €
 - Hola Barcelona 96h + Aerobús: 41,50 €
 - Hola Barcelona 120h + Aerobús: 48,05 €

Si eres beneficiario de alguna de las tarifas indicadas, tienes la obligación de presentar la documentación acreditativa y pertinente en vigor a la hora de subir al autocar.

Si a la hora de subir al autocar no pudieras acreditar ser beneficiario de alguna de las tarifas mediante el pertinente documento en vigor, perderás la opción de viajar dado que tu billete sería nulo al considerarse fraudulento, perdiendo asimismo la opción de cualquier tipo de reembolso. En ningún caso se podrá abonar la diferencia económica teniendo que adquirir otro billete completo si se desea viajar.

Las tarifas reducidas no son acumulables entre sí salvo las explícitamente contempladas por la legislación vigente o que así se indique por parte de la empresa.

Antes de adquirir un billete que tenga alguna promoción o descuento especial deberás comprobar las condiciones de la promoción, ya que en este tipo de billetes no se permite su anulación.

Las familias numerosas y monoparentales disfrutarán de un descuento en el billete sencillo de Aerobús del 50% o 20% según categoría.

TIPO DE BILLETE	GENERAL (20%)	ESPECIAL (50%)
Billete sencillo	5,96 €	3,72 €

Este título de transporte con bonificación FM/FN tan solo se puede adquirir al personal de parada o conducción con los siguientes documentos acreditativos (originales y vigentes):

- El DNI, el NIE o el pasaporte.
- El título de familia monoparental o numerosa (el título familiar o el individual) que haya emitido la Generalitat de Catalunya o emitido por cualquier otra comunidad autónoma.

En el momento de la compra del billete, las personas beneficiarias del descuento deben de tener en vigor el documento que acredite su identidad (DNI, NIE o pasaporte del titular) y el documento que acredite la condición de miembro de familia monoparental o de familia numerosa de categoría general (bonificación 20%) o especial (bonificación 50%). Para saber el tipo de tarifa que le corresponde al usuario (general o especial) debes de consultar la categoría que figura en el título acreditativo "Categoría".

- **Tiempos de viaje**

El Servicio Aerobús cuenta con dos líneas que circulan las 24 horas del día hacia la T1 y la T2 del aeropuerto de Barcelona, los 365 días del año.

Los horarios que se indican a continuación son meramente orientativos ya que pueden verse afectados por numerosas circunstancias ajenas a la voluntad de las empresas de transporte, como las intensificaciones o retenciones de tráfico, controles en carretera, demora en la subida y bajada de viajeros, etc. Si necesitas más información sobre los horarios, puedes llamar a los teléfonos de información que se indican en el Sitio Web: 900 92 96 92.

- **Equipajes**

La compra del billete te da derecho a transportar gratuitamente las piezas de equipaje con las que realices posteriormente el viaje en avión. Es condición imprescindible para poder transportar tanto el equipaje normal (maleta, mochila o bolso de viaje) como los equipajes especiales, que viajes en el mismo autocar que el equipaje transportado.

No está permitido el transporte de productos perecederos, alimenticios, etc. Asimismo, está terminantemente prohibido el transporte de armas, así como de sustancias o productos ilegales.

La empresa no se responsabilizará de los daños que puedan sufrir los objetos frágiles (objetos de cristal, porcelana, cuadros, etc.) que vayan dentro de las maletas, mochilas, bolsos de mano, etc. En caso de que desees transportar este tipo de bienes u otros bienes de valor deberás llevarlos bajo tu exclusiva custodia y responsabilidad. La empresa no se responsabiliza de los daños que pudieran sufrir este tipo de bienes ni, en su caso, de su extravío, robo o pérdida. Si viajas con un instrumento musical deberás transportarlo en su correspondiente funda, eximiendo a la empresa transportista de cualquier daño o deterioro que pueda sufrir.

No será admitido al transporte todo aquello que pueda representar riesgo evidente de provocar molestias o daños a otros viajeros o materiales u objetos peligrosos (sustancias explosivas, inflamables, tóxicas, corrosivas, etc.).

En caso de que se estime la responsabilidad de la empresa por la pérdida o extravío de un equipaje, esta estará limitada al importe que se señala en el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- **Transporte de mascotas, perros lazarillo y de asistencia**

Están autorizados a viajar sin limitaciones los perros lazarillo y los perros de asistencia siempre y cuando cumplan con los términos contemplados en el Real Decreto 1544/2017, 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, los perros que acompañan a los trabajadores de seguridad o los animales domésticos que vayan con transportín debidamente preparados para que no puedan ensuciar ni incomodar al resto de viajeros.

La empresa únicamente admitirá el transporte de mascotas en las condiciones que a continuación se expondrán:

- Únicamente podrás transportar como mascotas pequeños animales de compañía entendiendo por tales los perros, gatos, hurones, hámsteres, así

como pequeñas aves, siempre y cuando no excedan de 10 kg. de peso.

- Si deseas transportar una mascota, esta deberá viajar en el interior de una jaula o transportín debidamente homologada al efecto que deberás proporcionar y llevar en el momento del embarque. La jaula o transportín deberá disponer de un fondo impermeable que contenga los residuos. En caso de transporte de perros, se recomienda que dispongan de bozal para no molestar al resto de viajeros.
- El transporte de la mascota se realizará bajo tu entera responsabilidad y tendrás que viajar en el mismo servicio que el animal. Asimismo, tienes que presentarla al embarque en perfectas condiciones de higiene y físicas, exonerando a la empresa transportista de cualquier daño que pudiera sufrir o provocar la mascota durante el transporte. De esta forma, si por cualquier circunstancia la mascota provocase daños a los equipajes del resto de viajeros, la responsabilidad corresponderá al dueño de la misma, el cual deberá indemnizar a los viajeros afectados por los daños ocasionados.

- **Sugerencias y reclamaciones**

Tienes a tu disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si deseas presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el libro habilitado para tal efecto, siendo éste únicamente de carácter interno y con la finalidad de mejorar los servicios.

Con el fin de facilitar el proceso de sugerencias, también puedes plantearlas a través del Sitio Web (aerobusbarcelona.es) o a través del correo electrónico: info@aerobusbarcelona.es

- **Prohibiciones**

Está terminantemente prohibido fumar dentro de los vehículos según Real Decreto 1293/1999 de 23 de julio.

No se admitirán a la utilización del servicio a las personas que:

1. Sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición. El viajero no tendrá derecho a acceder a un servicio si cuando lo pretende ya estuvieran cubiertas todas las plazas de la expedición.
2. No abonen previamente el precio establecido para el servicio y porten el billete que lo acredite.

3. No reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para efectuar el viaje, con el fin de evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios. En este sentido, no está permitido descalzarse, llevar el torso desnudo, ni ninguna otra actitud que pueda resultar incómoda para el resto de los usuarios del servicio.
4. Porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas/características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o para el vehículo.
5. Alteren las normas elementales de educación y convivencia, o que puedan poner en peligro la seguridad del conductor, la del resto de ocupantes del vehículo, y la de los demás usuarios de la vía.
6. Así como aquellas que incumplan las demás condiciones que se determinen por el Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones.

Asimismo, los conductores tendrán la potestad de hacer abandonar el autocar a las personas que accedan al mismo en alguna de las condiciones que se acaban de exponer.

En ningún caso se permitirá el acceso a personas que muestren síntomas evidentes de alcoholemia o drogadicción, haciendo intervenir a las fuerzas de seguridad si fuere preciso.

- **Medidas de compensación y subsanación aplicables**
 - Devoluciones siempre se produzcan incidencias tecnológicas en los canales de venta, y siempre que sea por causas imputables a nuestra organización. Excluyendo la responsabilidad económica por cuestiones de fuerza mayor.
 - En caso de devolución, será necesario aportar todos los datos que les solicitemos y en el caso de los billetes que no van a ser usados, se comprobará que así sea.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

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

AEROBUS realiza una minuciosa programación de sus servicios, adecuándolos a los picos de viajeros del Aeropuerto de Barcelona y a la temporada, baja o alta.

Para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, nos comprometemos a que el **100%** de nuestra flota disponga de la tecnología necesaria para el seguimiento de los vehículos, monitorización del progreso y ubicación.

- **ACCESIBILIDAD**

Desde AEROBUS nos comprometemos a que el 100% de nuestros autobuses estén adaptados y cuenten con rampa para personal PMR. Todos nuestros conductores saben desplegar la rampa.

- **INFORMACIÓN**

El 85% de nuestros vehículos cuentan con pantallas informativas donde se indica el recorrido y la siguiente parada, así como sistema de aviso por megafonía.

- **CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS**

Línea A1 Ida Barcelona - Aeropuerto T1

Las paradas y los horarios de la Línea A1 (ida) que conecta el centro de Barcelona y la T1 del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat son:



El servicio funciona las 24 horas del día con las siguientes frecuencias de paso:

Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)	
De 05:00 a 06:40	10 minutos
De 06:40 a 21:55	5 minutos
De 21:55 a 00:35	10 minutos
De 00:35 a 05:00	20 minutos

Línea A1 Vuelta Aeropuerto T1 - Barcelona

Las paradas y los horarios de la Línea A1 (vuelta) que conecta la T1 del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y el centro de Barcelona.



El servicio funciona las 24 horas del día con las siguientes frecuencias de paso:

Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)	
De 05:35 a 07:15	10 minutos
De 07:15 a 22:30	5 minutos
De 22:30 a 01:05	10 minutos
De 01:05 a 05:35	20 minutos

Línea A2 Ida Barcelona - Aeropuerto T2

Las paradas y los horarios de la Línea A2 (ida) que conecta el centro de Barcelona y la T2 del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat.



El servicio funciona las 24 horas del día con las siguientes frecuencias de paso:

Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)	
De 05:00 a 22:30	10 minutos
De 22:30 a 05:00	20 minutos

Línea A2 Vuelta Aeropuerto T2 - Barcelona

Las paradas y los horarios de la Línea A2 (vuelta) que conecta la T2 del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y el centro de Barcelona.



El servicio funciona las 24 horas del día con las siguientes frecuencias de paso:

Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)	
De 05:35 a 23:00	10 minutos
De 23:00 a 05:35	20 minutos

Nos comprometemos a tener, al menos, un 75% de cumplimiento de los horarios y un 99% en cumplimiento de frecuencias anteriormente descritas.

- ATENCIÓN AL CLIENTE**

Se dispone de página web (aerobusbarcelona.es/contacta-con-aerobus/) y correo electrónico para que nuestros usuarios puedan realizar sugerencias para la mejora de nuestros servicios.

Nos comprometemos a contestar todos los correos que entran en, al menos, 48 horas.

- CONFORT**

El 100% de nuestros vehículos disponen de WIFI Gratuito y de sistemas de carga USB en cada uno de los asientos.

- SEGURIDAD**

El 100% de nuestros vehículos se dispone de sistema de videovigilancia conectadas a centro remoto.

Se dispondrá de la certificación de la Norma ISO 22320:2013 de Gestión de Emergencias.

- **IMPACTO AMBIENTAL**

Nuestra flota está totalmente constituida por vehículos híbridos y eléctricos. Somos respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público en redes sociales. Además de todo ello contamos con la certificación UNE EN ISO 14001:2015 de Sistema de Gestión Ambiental, apoyando la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la organización.

6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia durante 2025-2026.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad anual a través de la página web (aerobusbarcelona.es).

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

Si quieres realizar cualquier tipo de consulta o sugerencia, ponemos a tu disposición varias formas de contactar con nosotros.

- **Teléfono de información:** 900 92 96 92
- **Horario de atención:** Todos los días del año 24 horas
- **Web:** aerobusbarcelona.es
- **Email:** info@aerobusbarcelona.es

8. 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 uno de los objetivos fundamentales de la política de **UTE SERVICIO AEROBUS**.

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.

Nuestros usuarios tienen a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberá hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el libro habilitado para tal efecto, siendo éste únicamente de carácter interno y con la finalidad de mejorar los servicios.

Con el fin de facilitar el proceso de sugerencias, también puede plantearlas a través del Sitio Web o a través del correo electrónico info@aerobusbarcelona.es.

9. CONECTIVIDADES CON OTROS SERVICIOS

Con el fin de facilitar el transporte y la conexión con otros servicios de la ciudad de Barcelona, a continuación, se exponen las líneas de metro, tren y bus cercanas a las paradas de nuestro servicio:

- Plaça Catalunya:
 - Metro: L1, L3.
 - Autobús Urbano: 67, B24, D50, E12, L95, V15.
- Carrer Sepúlveda
 - Metro: L1, L2.
 - Tren: R1, R4, RG1
 - Autobús Urbano D50, H12, H16, L95.
- Plaça Espanya
 - Metro: L1
 - Tren: R1, R2N, R7, RG1
 - Autobús Urbano: 109, D20, D40, H12, H16.
- Plaça Universitat
 - Metro: L1, L2, L3
 - Tren: R1, RG1
 - Autobús Urbano: 67, H12, H16, L95, V13.

10. SEGURO DE VIAJEROS

El transportista (tomador del seguro), le corresponden las obligaciones de un asegurador frente a la Ley de Contrato de Seguros (Ley 50/80).

En cuanto a las obligaciones del asegurado o beneficiario (viajero):

- El viajero en caso de accidente debe conservar el billete y formular aviso de lo ocurrido al transportista, preferible por escrito.

- En caso de daños, será obligación del viajero demostrarlos.
- En caso de muerte en accidente en transporte público, habría que justificarlo con certificado del Registro Civil.

11. NORMATIVA APLICABLE

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

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT)
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, Reglamento de la LOTT
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el transporte por carretera
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, Reglamento General de Circulación
- Real Decreto 970/2020, de 10 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento General de Circulación.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, sobre condiciones básicas de accesibilidad en el transporte.
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de las Personas con Discapacidad (LISMI)
- Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013)
- Reglamento (UE) 181/2011, relativo a los derechos de los pasajeros en el transporte en autobús y autocar.

12. ANEXO: Resultados compromisos adquiridos 2024

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: "Evaluación Cartas de Servicios Aerobús". Estos resultados son evaluados anualmente.



INDICADORES CARTAS DE SERVICIOS AEROBUS 2024



COMPROMISO DE CALIDAD				REGISTROS	PERIODICIDAD	RESULTADOS 1° SEMESTRE	COMENTARIOS 1° SEMESTRE	GRADO DE CUMPLIMIENTO 1° SEMESTRE	RESULTADOS 2° SEMESTRE	COMENTARIOS 2° SEMESTRE	GRADO DE CUMPLIMIENTO 2° SEMESTRE
CATEGORIA	COMPROMISO	NIVEL DE EXIGENCIA EXPUESTO EN LA CARTA DE SERVICIOS	INDICADOR								
Adaptación a las necesidades del servicio ofertado	Servicios ofertados	El 100% de los vehículos posee la tecnología necesaria para su seguimiento y monitoreo	% vehículos con tecnología necesaria	SAE	Semestral	100%	01/07/2024: Seguimiento diario de los servicios a través de la aplicación mybus	CUMPLIDO	100%	09/01/2025: Seguimiento diario de los servicios a través de la aplicación mybus	CUMPLIDO
		100% de vehículos con rampa	% vehículos adaptados a PMR	Fichas técnicas de vehículos	Semestral	100%	01/07/2024: Se revisan todas las fichas técnicas de los vehículos y todos están adaptados a las especificaciones PMR, contando con rampa para el embarque, Lugares reservados y otros elementos PMR.	CUMPLIDO	100%	09/01/2025: Se revisan todas las fichas técnicas de los vehículos y todos están adaptados a las especificaciones PMR, contando con rampa para el embarque, Lugares reservados y otros elementos PMR.	CUMPLIDO
Accesibilidad Universal	Accesibilidad	100% de conductores con formación y/o información en el despliegue de rampas	% conductores formados y/o informados en el despliegue de rampas	Formaciones / información	Semestral	100%	01/07/2024: Todos los conductores saben utilizar la rampa PMR (formación en la incorporación)	CUMPLIDO	100%	09/01/2025: Todos los conductores saben utilizar la rampa PMR (formación en la incorporación)	CUMPLIDO
		100% de conductores con formación y/o información en el despliegue de rampas	% de conductores con formación y/o información en el despliegue de rampas	Formaciones / información	Semestral	100%	01/07/2024: Todos los conductores saben utilizar la rampa PMR (formación en la incorporación)	CUMPLIDO	100%	09/01/2025: Todos los conductores saben utilizar la rampa PMR (formación en la incorporación)	CUMPLIDO
Información al usuario	Información General	Vehículos con pantallas operativas y aviso por megafonía para usuarios	% de pantallas y avisos por megafonía en funcionamiento en inspecciones de servicio	Registros de inspección de servicios de AEROBUS	Semestral	100%*	01/07/2024: solamente hay una inspección de servicios, por lo que los resultados no son concluyentes	NO CUMPLIDO	88%	09/01/2025: En este segundo semestre, se realizaron 50 inspecciones de servicios, el 88% de los vehículos tienen pantallas operativas.	NO CUMPLIDO
		Vehículos con pantallas operativas y aviso por megafonía para usuarios	% de pantallas y avisos por megafonía en funcionamiento en inspecciones de servicio	Registros de inspección de servicios de AEROBUS	Semestral	100%*	01/07/2024: solamente hay una inspección de servicios, por lo que los resultados no son concluyentes	NO CUMPLIDO	88%	09/01/2025: En este segundo semestre, se realizaron 50 inspecciones de servicios, el 88% de los vehículos tienen pantallas operativas.	NO CUMPLIDO
Tiempo	Cumplimiento de horarios	80% de cumplimiento de horarios	% de no cumplimiento de horarios y frecuencias con respecto al total de expedientes	SAE Registros manuales enviados a AMB	Semestral	78%	01/07/2024: no se cumple el servicio horario de paso por parada estipulado por la concesión a lo largo del año.	NO CUMPLIDO	78%	09/01/2025: no se cumple el servicio horario de paso por parada estipulado por la concesión a lo largo del año.	NO CUMPLIDO
		80% de cumplimiento de frecuencias	% de no cumplimiento de horarios y frecuencias con respecto al total de expedientes	SAE Registros manuales enviados a AMB	Semestral	Enero: 99.87 % Febrero: 99.83 % Marzo: 99.72 % Abril: 99.37 % Mayo: 99.75 % Junio: 99.59 %	01/07/2024: hay más de un 99% de cumplimiento de frecuencias	CUMPLIDO	Julio: 98.13 % Agosto: 99.42 % Septiembre: 99.23 % Octubre: 99.03 % Noviembre: 99.67 % Diciembre: 98.59 %	09/01/2025: hay un 99% de cumplimiento de frecuencias	CUMPLIDO
Atención al Cliente	Rutina con el cliente	100% de los comensales que visitan a bordo de mail o formato de contacto contestados en 48 horas	% de comensales contestados (48 horas)	Estadísticas día	Semestral	0.69 días	01/07/2024: el tiempo medio es menor de un día	CUMPLIDO	0.77 días	09/01/2025: el tiempo medio es menor de un día	CUMPLIDO
		100% de los vehículos con WiFi, sistema de carga USB operativa y pantallas con contenidos de actualidad e información actualizada por tiempo	% de inspecciones de vehículos conformes	Inspecciones vehiculares Aerebus y muestreros de pruebas de WIFI y USB	Semestral	Sin datos	01/07/2024: no hay datos de estos ítems en los primeros 6 meses ya que no hay inspecciones realizadas	NO CUMPLIDO	100%	09/01/2025: De las 45 inspecciones realizadas en el segundo semestre, no se registran fallos en WIFI ni USB	CUMPLIDO
Seguridad	Seguridad	Todos los autobuses cuentan con cámaras de seguridad	% de vehículos con disposición de cámaras (y su señalética correspondiente)	Inspección de vehículos	Semestral	Sin datos	01/07/2024: no hay datos de estos ítems en los primeros 6 meses ya que no hay inspecciones realizadas	NO CUMPLIDO	100%	09/01/2025: De las 45 inspecciones realizadas en el segundo semestre, todos los vehículos tienen cámaras	CUMPLIDO
		Servicio Certificado en ISO 22320:2013 Gestión de Emergencias	Certificado de Gestión de Emergencias	Revisión de certificados y auditorías anuales	Anual				100%	09/01/2025: Se dispone de certificado de Norma 22320 para Aerobus	CUMPLIDO
Impacto Ambiental	Contaminación	Fleeta 100% híbrida o eléctrica	% de vehículos híbridos y eléctricos	Ficha técnica	Semestral	100%	01/07/2024: Se revisan todas las fichas técnicas de los vehículos y todos están son híbridos o eléctricos.	CUMPLIDO	100%	09/01/2025: Se revisan todas las fichas técnicas de los vehículos y todos están son híbridos o eléctricos.	CUMPLIDO
		Se toman todos los puntos de la Norma en la Carta de Servicios	Todos los puntos tratados	Revisión de la carta de servicios	Anual				100%	09/01/2025: Se toman todos los puntos de la Norma	CUMPLIDO
INTERIORS	Obligaciones de la Norma	Carta y compromisos publicados en página web y megafonías	Publicación	Revisión Página web	Anual				100%	09/01/2025: Publicada en Web	CUMPLIDO
	Obligaciones de la Norma	Medidas de compensación adoptadas	Publicación	Reclamaciones / quejas	Anual				100%	09/01/2025: Enrol de verificación de denuncias y compensaciones	CUMPLIDO
	Obligaciones por oferta	Carta publicada en cada uno de los vehículos	Publicación de la Carta: anal 100% de los vehículos	Código QR	Anual				100%	Sin proceso	NO CUMPLIDO
	Obligaciones por oferta	Carta publicada en cada uno de los vehículos	Publicación de la Carta: anal 100% de los vehículos	Código QR	Anual				100%	Sin proceso	NO CUMPLIDO