

## Compromiso de excelencia

ALSA ha establecido un **Compromiso voluntario de puntualidad** que mejora notablemente las condiciones de indemnización contempladas en la normativa aplicable al transporte de viajeros por carretera.

### 1. Por cancelación del viaje:

Se ofrecerá la posibilidad de iniciar el viaje lo antes posible utilizando medio alternativo y en caso de no existir o no ser aceptado:

- Devolución del 400% del billete y descuentos en los 3 siguientes viajes del 100%, 75% y 60% respectivamente en un itinerario de igual o inferior coste.
- Abono, previa justificación, de los gastos de traslado hasta la estación de acceso. Abono del billete de vuelta al punto de origen del viaje, previo a la llegada a la estación de acceso.

### 2. Por retrasos en salida:

- Iguales o superiores a 10 minutos: devolución del 50% del importe del billete y descuento adicional del 50% en el próximo viaje de igual o inferior coste.
- Iguales o superiores a 15 minutos: devolución del 100% del importe del billete y descuento adicional del 50% en el próximo viaje de igual o inferior coste.
- Iguales o superiores a 30 minutos: devolución del 150% del importe del billete y descuento adicional del 50% en el próximo viaje de igual o inferior coste.
- Iguales o superiores a 60 minutos: devolución del 200% del importe del billete y descuentos adicionales en los 3 siguientes viajes del 100%, 75% y 60% respectivamente en un itinerario de igual o inferior coste.
- Iguales o superiores a 120 minutos: devolución del 300% del importe del billete y descuentos adicionales en los 3 siguientes viajes del 100%, 75% y 60% respectivamente en un itinerario de igual o inferior coste.

### 3. Por retrasos en llegada a destino:

- Iguales o superiores a 15 minutos: descuento del 100% en el próximo viaje de igual o inferior coste.
- Iguales o superiores a 30 minutos: devolución del 150% del importe del billete y descuento adicional del 50% en el próximo viaje de igual o inferior coste.
- Iguales o superiores a 60 minutos: devolución del 200% del importe del billete y descuento adicional del 50% en el próximo viaje de igual o inferior coste.
- Iguales o superiores a 120 minutos: devolución del 300% del importe del billete y descuentos en los 3 siguientes viajes del 100%, 75% y 60% respectivamente en un itinerario de igual o inferior coste.

### 4. Por pérdida de conexión con otros transportes causados por retrasos o cancelaciones:

- Compromiso de indemnización por retrasos en destino iguales o superiores a 30 minutos:
  - Devolución del 100% del billete del siguiente modo de transporte, además de la indemnización correspondiente por el retraso.
  - Abono de gastos de pernoctación en hotel y manutención hasta 500€ y abono de gastos de traslado hasta la estación y gastos de retorno hasta 300€.

- Si la conexión se pierde con un servicio de ALSA, se tramitará el cambio para el siguiente servicio sin coste alguno.
  - Descuento en los 3 siguientes viajes del 100%, 75% y 60% respectivamente, en un itinerario del presente servicio, de igual o menor coste.
- Los requisitos a cumplir para tener derecho a las indemnizaciones por pérdida de conexión, serán:
- Acreditación de tener contratado el viaje posterior.
  - Margen de conexión de 60 minutos en enlaces con medios terrestres en la misma estación de autobús ó 90 minutos en otros puntos dentro de los términos municipales atendidos por el contrato.
  - Margen de conexión de 3 horas en conexiones aéreas dentro del espacio Schengen desde el aeropuerto de Madrid-Barajas y al menos 3,5 horas en caso de enlaces aéreos internacionales fuera del espacio Schengen (adicionando los tiempos mínimos de antelación de llegada que imponga el transportista).
5. Los viajeros podrán hacer efectivas sus indemnizaciones, de forma inmediata, en cualquier punto de venta de ALSA, y en el teléfono de información y venta. Podrán elegir entre tres formas de cobro:
- Devolución por el mismo medio de pago empleado en la compra del billete.
  - Mediante billetes gratuitos, en este caso la indemnización se verá incrementada en un 10%.
  - Mediante puntos del programa de fidelización, en este caso la indemnización se verá incrementada en un 20%.
6. Por avería de vehículo:
- Se sustituirá el vehículo lo más pronto posible, teniendo derecho el viajero a percibir las indemnizaciones por retrasos.
  - Si se produce vuelta al origen, se realizará este gratuitamente, pudiendo tomar una expedición posterior también gratuita, con las mismas condiciones que si hubiese habido cancelación del viaje.
7. En caso de incidencia en ruta que suponga retraso superior a 60 minutos o cancelación, además de las indemnizaciones se ofrecerá al viajero gratuitamente aperitivos, comida o refrigerios, proporcionando menú gratuito si el retraso se produce entre las 14 y 15 horas o entre las 21 y 22 horas.