

CARTA DE SERVICIOS

Líneas Extremeñas de Autobuses S.A.



PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA



LÍNEAS EXTREMEÑAS DE AUTOBUSES, S.A., de aquí en adelante **LEDA**, tiene su origen en una pequeña empresa de Transporte Regular de Viajeros fundada por Don Andrés Brito que comienza su andadura allá por 1924 con una pequeña flota de autocares realizando transporte regular de viajeros en las rutas asignadas por el Ministerio de Fomento. Su actual nombre lo toma en 1947 y poco a poco ha ido creciendo hasta convertirse en una de las más importantes empresas de transporte regular de viajeros de Extremadura.

LEDA dispone de una flota de autocares de última generación al servicio de los ciudadanos con los que presta sus servicios de transporte regular, discrecional, escolar y de uso especial.

LEDA tiene su principal centro de trabajo en la Estación de Autobuses del Almendralejo (Badajoz) en Extremadura y dispone de diferentes puntos de ventas repartidos a lo largo de los trayectos regulares que realiza.

Rutas



- Rutas regulares: 7
 - BADAJOZ-ZAFRA-SEVILLA
 - BADAJOZ-LLERENA-GRANJA DE TORREHERMOSA
 - BADAJOZ-OLIVA DE LA FRONTERA
 - VILLANUEVA DE LA SERENA-SEVILLA
 - MERIDA-SEVILLA
 - CACERES-OLIVA DE LA FRONTERA

- Rutas escolares: 14
 - GRANJA DE TORREHERMOSA-AZUAGA
 - BADAJOZ- BADAJOZ
 - CALZADILLA DE LOS BARROS-FUENTE DE CANTOS
 - DON ALVARO-MERIDA
 - TRUJILLANOS-MERIDA
 - MIRANDILLA-MERIDA
 - LOBON-PUEBLA DE LA CALZADA
 - CORTEGANA-SOLANA DE LOS BARROS
 - CORTE DE PELEAS-SOLANA DE LOS BARROS
 - ENTRIN BAJO-SOLANA DE LOS BARROS
 - VALENCIA DEL VENTOSO-ZAFRA
 - TORREMEJIA-ALMENDRALEJO
 - TORREMEJIA-ALMENDRALEJO
 - ESPARRAGALEJO-LA GARROVILLA

- Rutas uso especial: 4
 - ZAFRA-VILLAFRANCA-ALMENDRALEJO-MERIDA
 - BADAJOZ-MERIDA
 - MONTIJO-MERIDA
 - CACERES-MERIDA

- Rutas discrecionales: bajo demanda

NUESTRO COMPROMISO CON LOS VIAJEROS



LEDA como empresa de transporte centrada en el viajero, busca la mejora continua del servicio y hace una apuesta por la satisfacción de los viajeros adquiriendo una serie de compromisos públicos a través de la presente carta de servicios y mediante la **certificación de calidad** (UNE-EN ISO 9001 y UEN-EN 13816) otorgada por ACCM (Agencia para la Certificación de la Calidad y el Medio Ambiente).

LEDA también apuesta por la prevención de la contaminación durante el transporte de viajeros, identificando, controlando y minimizando todos los aspectos ambientales que se generan durante el servicio. Contamos con las **certificación de gestión ambiental** (UNE-EN ISO 14001) y **Reglamento EMAS** (nº1221/2009).

Por último, en nuestro fomento de la **prevención de los riesgos laborales** estamos certificados según el Estandar OHSAS 18001.

Queremos que nuestra apuesta continua por la mejora de los servicios constituya un compromiso formal con cada uno de nuestros clientes. Este documento constituye pues, una vía de comunicación pública con ustedes, simple y transparente. En el mismo documento encontrará los parámetros y estándares de calidad que nos comprometemos a cumplir en todas nuestras líneas de transportes.

8 Razones para confiar en nosotros



- Ocupación de autobuses idonea
- Accesibilidad para personas con movilidad reducida
- Información clara en autobuses
- Tiempos de respuesta corto
- Atención al cliente personalizada
- Confort para viajeros
- Prevención de seguridad de los pasajeros
- Impacto ambiental reducido

NUESTROS COMPROMISOS CON USTED

i Los compromisos adquiridos se revisaran de manera anual. Si desea conocer los resultados obtenidos no duden en solicitárnoslo.

Ocupación de los autobuses

El grado de ocupación global de los autobuses no será superior al 95%.

Accesibilidad

El 30% de los vehículos estarán adaptados para las personas con movilidad reducida (PMR).

Información

El 100% de los autobuses dispondrán de señalización externa lumínica y/o placa identificativa con información de la línea (concesión, origen y destino).

Modificaciones

Todos los cambios en recorridos u horarios de salida y llegada se informarán con 1 semana de antelación.

Atención al cliente

El 95% de las reclamaciones se resolverán en un plazo máximo de 10 días desde la recepción por parte de LEDA.

Confort

El 100% de los autobuses estarán completamente limpios sin incidencias al inicio de cada viaje.

Seguridad

El 100% de los autobuses tendrán todos los dispositivos y señalización de emergencias en perfecto estado (extintores, martillo y salidas de emergencia).

Impacto ambiental

Minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, cumpliendo con las normas y estándares establecidos según ISO 14001 y Reglamento EMAS.

INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



En **LEDA** valoramos mucho su opinión.

Si no está satisfecho con alguno de los aspectos de nuestro servicio, háganoslo saber.

Les rogamos nos envíen sus opiniones, sugerencias o quejas a través de los siguientes medios:

Por correo postal:

- c/ Juan Campananes nº1, 06200, Almendralejo, Badajoz (Extremadura).

Por correo electrónico:

- info@leda.es

A través de nuestro sitio web:

- <http://www.leda.es/>

En todas las líneas de transporte:

- A través de los conductores o mediante hoja de sugerencias.

Llamándonos directamente:

- 924 670 220

A través de nuestras redes sociales:

- Facebook y Twitter

Todas sus propuestas serán tenidas en cuenta y serán usadas para mejorar el servicio que le ofrecemos.

Muchas gracias.

COMPENSACIONES



Todos nuestros clientes tienen derecho a la devolución del viaje o sustitución por un nuevo billete de igual valor o similar cuando por avería o causa imputable a **LEDA** resulte imposible la continuación del viaje y sustitución del vehículo.

La devolución del importe del billete o sustitución por uno similar, se llevará a cabo entregando en la oficina principal del Almendralejo o en las distintas taquillas de **LEDA**, el billete de viaje.



Esta carta de servicios es la muestra del compromiso de calidad que adquirimos con usted durante la realización de cualquiera de nuestros trayectos. En cualquier caso, ante cualquier incidencia que pudiera surgir durante su viaje, resultará de aplicación lo ordenado en la normativa vigente de Transporte de Viajeros establecida por el Ministerio de Fomento (<http://www.fomento.gob.es/>).