



MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE






	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	


CONTROL Y DIFUSIÓN DE LAS MODIFICACIONES.			
FECHA MODIFICACIÓN	ÍNDICE	PÁGINAS MODIFICADAS	OBJETO DE LA MODIFICACIÓN
Noviembre 2011	00	-	Lanzamiento documentación
Enero 2014	01		Revisión e inclusión de la nueva política de CEVESA
Octubre 2016	02		Revisión del documento por cambios organizativos y modificaciones de las líneas
Octubre 2018	03		Revisión del documento por cambios organizativos y modificaciones de las líneas
Septiembre 2022	04		Revisión del documento por cambios organizativos y modificaciones de las líneas

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

INDICE

INDICE	4
1.- PRESENTACIÓN	5
2.- POLÍTICA DE LA EMPRESA.....	6
“PRIORIZAR LA PREVENCIÓN SOBRE LA CORRECCIÓN”	iError! Marcador no definido.
3.- PAUTAS DE ATENCIÓN AL USUARIO:	8
3.1.- UNIFORMES	9
3.2.- ASPECTO PERSONAL.....	9
3.3.- ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDADES:.....	9
3.4.- LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	11
4.- ANOMALÍAS O INCIDENCIAS	14
4.1.- JUSTIFICANTE AL VIAJERO POR INCIDENCIA O RETRASO EN EL SERVICIO	14
4.2.- FACTURAS DE BILLETES	14
4.3.- LIBRO DE RECLAMACIONES	14
4.4.- HOJAS DE SUGERENCIAS / INCIDENCIAS	15
4.5.- OBJETOS PERDIDOS:.....	15
4.6.- AUTORIZACIÓN A MENORES:	16
4.7.- ANIMALES EN LOS AUTOBUSES:.....	16
4.8.- BICICLETAS:	16
4.9.- SERVICIOS DE TRANSPORTE A LA DEMANDA:	17
5. EXPEDICIÓN DE BILLETES.....	17
5.1.- LUGAR DE EXPEDICIÓN:	17
5.2.- NORMAS GENERALES:	18
5.3.- TIPOS DE BILLETES:.....	18
5.4.- ANULACIÓN Y CAMBIO DE BILLETES:	21
5.5.- BILLETES COMPRADOS POR INTERNET:.....	22
5.6.- INTRANET.....	24
6.- INFORMACIÓN RELATIVA A LAS PARADAS:.....	24
6.1.-SITUACIÓN DE LAS PARADAS:.....	24
LÍNEA 21 Cabezabellosa – Plasencia	29
LÍNEA 22 Béjar – Plasencia – Cáceres	29
PARADAS PREVIA LLAMADA:	29
LÍNEA 23 Aldehuela – Plasencia	31
LÍNEA 24 Béjar – Lagunilla	31
LÍNEA 36 El Tiemblo – Navalperal de Pinares	32
LÍNEA 37 Ávila – Serranillos	32
LÍNEA 61 Madrid – Plasencia/Aldeanueva vía Béjar.....	33
Línea 535 Alcorcón – Urb. Fado/Calypo	34
LÍNEA 551 Madrid-El Tiemblo-Cebreros.....	35
LÍNEA 605 Neila de San Miguel – Barco de Ávila.....	36
7.-TARJETAS Y ABONOS	36
7.1.- ABONO TRANSPORTES COMUNIDAD DE MADRID	36
7.2.- TARJETAS EN CASTILLA-LA MANCHA	48
7.3.- TARJETAS EN EXTREMADURA.....	49
7.4.- BONOS DE EMPRESA MENSUALES:	50

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

1.- PRESENTACIÓN

El objetivo prioritario de CEVESA es proporcionar a los clientes la confianza y seguridad de que nuestros servicios cuentan con el nivel de calidad deseado, durante las 24 horas del día, los 365/6 días del año, de acuerdo con la legislación, reglamentación y especificaciones deseadas en cada caso.

Esto es posible gracias a la contribución de nuestro personal, a su profesionalidad y capacidad para relacionarse con los usuarios, a su orientación para trabajar en equipo y a su compromiso personal, tanto con CEVESA como con su propia carrera profesional.

Uno de los factores determinantes en la calidad de los servicios ofrecidos, es la imagen que los viajeros perciben de nosotros a través del trato que reciben por parte de los trabajadores de CEVESA.


El personal dedicado a la atención del cliente, ya sea directamente en nuestras taquillas, a través de la atención telefónica u on line, es el encargado, junto con el conductor, de transmitir a los usuarios la imagen de calidad y eficiencia que ofrecemos en nuestros servicios, por ello la manera en que se relacionan con los clientes es básica y primordial para esta empresa.

Este manual se elabora con el objetivo de facilitar y definir de forma clara y precisa las obligaciones y recomendaciones, que el personal de atención al cliente debe de seguir, para mejorar la calidad ofrecida a nuestros usuarios, así como para su integración en el funcionamiento diario de la empresa.

Para que este manual cumpla con la finalidad para la que ha sido creado, es necesario la predisposición de todos ellos a seguir las directrices en él marcadas, y su uso como una herramienta de trabajo imprescindible, que le ayudará a mejorar la calidad de su actividad.

Por último, CEVESA quiere agradecer a todo nuestro personal el interés en aplicar el contenido de este manual en bien de la empresa y de ellos mismos.

LA DIRECCIÓN

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

2.- POLÍTICA DE LA EMPRESA


POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CEVESA, fue creada para ofrecer al cliente un servicio de transporte de viajeros por carretera eficaz, apoyándose en un personal competente y cualificado que ofrece soluciones rápidas, anticipándose a las necesidades del cliente y proporcionando así un servicio de transporte de máxima calidad, accesibilidad, seguridad y que respeta el medio ambiente, siendo más eficientes en el consumo de energía y cuyo objetivo final es obtener la plena confianza y satisfacción de sus clientes y usuarios.

Nuestra **Política**, se basa en los siguientes principios, citados a continuación:


- ✓ **Cumplir** con los requisitos legales y la reglamentación aplicable en materia de transporte, seguridad vial, medio ambiente, uso y consumo de la energía, eficiencia energética y seguridad y salud en el trabajo, así como con cualquier otro requisito que la organización suscriba.
- ✓ **Establecer** los objetivos de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, seguridad y salud en el trabajo y seguridad vial, establecidos tanto por la Dirección como por las diferentes administraciones públicas de las que dependemos, garantizando la disponibilidad de la información y de los recursos necesarios para alcanzarlos.
- ✓ **Velar** por la seguridad y salud de los trabajadores, proporcionando unas condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, eliminando los peligros y reduciendo los riesgos detectados.
- ✓ **Escuchar** a todos nuestros trabajadores, usuarios y resto de partes interesadas, potenciando tanto la consulta como la participación de todos, mediante los canales de comunicación e información establecidos para ello, prestando especial atención a aquellos grupos más sensibles y vulnerables.
- ✓ **Ser** un servicio de movilidad de referencia, manteniendo procesos de mejora continua de los sistemas de gestión, mediante el establecimiento de planes de modernización y mejora de nuestra flota, sus sistemas y equipamientos asociados, aumentando la calidad, seguridad y desempeño energético para proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, reduciendo el impacto ambiental que generamos.
- ✓ **Actualizar** la formación, la competencia y la toma de conciencia de todo el personal que integra la organización, para que realicen sus tareas de forma responsable, segura y eficiente energéticamente, atendiendo e informando a nuestros usuarios de la mejor forma posible.

Esta **Política** se ha difundido a todo el personal de la organización o a todo aquel que trabaje en nuestro nombre o en nuestras instalaciones, con el objetivo de sensibilizar y formar al personal para que realicen sus tareas de forma responsable y segura.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

La Dirección es la máxima autoridad para el establecimiento de los programas de calidad, seguridad y medio ambiente, incluyendo la gestión energética de la organización.



	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

MÉTODO DE APLICACIÓN

El presente manual será de aplicación al personal de la empresa dedicado a la atención al cliente, tanto en las taquillas de la Estación Sur de Autobuses de Méndez Álvaro, como a través de la línea telefónica u on line, quienes deberán conocer y cumplir lo que en el mismo se detalla.

Con objeto de hacer el manual más operativo, vamos a diferenciar varios apartados:

- Pautas de atención al usuario
- Posibles anomalías e incidencias
- Expedición de billetes
- Información relativa a las paradas
- Información sobre tarjetas y abonos de transporte de las distintas Comunidades Autónomas


3.- PAUTAS DE ATENCIÓN AL USUARIO:

Desde CEVESA queremos transmitir una serie recomendaciones útiles para el desempeño del trabajo diario, sobre todo, a la hora de comunicarse con nuestros clientes, los usuarios del transporte.

Debemos ser conscientes de que somos **la imagen de la empresa** ante los usuarios, por lo que nuestro trato con los viajeros influirá directamente en la satisfacción que estos tengan con el servicio realizado y, en definitiva, en la buena marcha de la empresa.

Por ello deberemos:

- Intentar **dar una imagen profesional** de la organización.
- Hablar de manera clara y pausada a nuestro interlocutor, el objetivo es que el usuario reciba correctamente el mensaje que le queremos transmitir.
- Hablar con los pasajeros únicamente sobre temas relacionados con el servicio.
- Atender con cortesía y amabilidad a cualquier petición de información por parte de los usuarios y en situaciones extraordinarias en las que no sepa responder, contactar con el Departamento de Tráfico.
- En situaciones tensas, como por ejemplo, ante una reclamación, extremar la amabilidad y la cortesía en el trato con la persona afectada. Recuerda que en estas ocasiones, perder los nervios y las formas conduce únicamente a empeorar las cosas.
- Nunca te enfrentes abiertamente con un usuario, aunque tengas razón.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

- Debemos cuidar lo que decimos o hacemos durante el desempeño de nuestro trabajo, y en ningún caso hacer o decir algo incorrecto o indebido, de lo que luego nos podamos arrepentir. Con la existencia de los nuevos sistemas y tecnologías de comunicación cualquier viajero podría grabarlo con su teléfono móvil, sin que nos percatemos de ello, y colgarlo posteriormente en Internet para que todo el mundo vea lo desafortunado de nuestros actos. Los comentarios personales privados o de empresa deben ceñirse a los ámbitos privados. *“Quien evita la ocasión, evita el peligro”*.
- En definitiva, recuerda que una sonrisa es la distancia más corta entre dos personas y hace más llevadera cualquier situación.

3.1.- UNIFORMES

El personal de taquilla, durante la realización de su trabajo, deberá vestir, exclusivamente, el UNIFORME DE LA EMPRESA, no pudiendo combinarse este con otras prendas que no pertenezcan al mismo.

Uniforme de invierno: Del 1 de octubre al 31 de mayo, ambos inclusive, deberá utilizarse el uniforme de invierno compuesto de pantalón o falda gris, camisa azul claro de manga larga y chaqueta azul marino.

Uniforme de verano: Del 1 junio al 30 de septiembre, ambos inclusive, deberá utilizarse el uniforme de verano compuesto por pantalón o falda gris, polo azul de manga corta y chaqueta azul marino.

El trabajador no podrá hacer uso del uniforme de empresa para otras funciones que no sean el desarrollo de sus actividades laborales.

3.2.- ASPECTO PERSONAL

Al tratar diariamente con usuarios de distintas edades, nacionalidades y creencias, su adecuada apariencia personal, junto con sus buenos modales y correcto comportamiento, proyectará una imagen de seguridad, confianza, orden y eficiencia al viajero.


Por ello, además de debidamente uniformado, el trabajador deberá ir correctamente aseado, con el cabello limpio y arreglado.

No podrá llevar gorros, viseras o cualquier otro elemento decorativo en la cabeza.

No llevará objetos de adorno visibles que sean símbolos de cualquier índole, grupo o religión. Los piercings no deberán ser visibles. Los tatuajes corporales deberán quedar cubiertos por el uniforme y será obligación del trabajador que pasen discretamente desapercibidos.

3.3.- ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDADES:

- Demuestra una actitud positiva y sé natural en el trato.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

- Mira a los ojos a los clientes para transmitirles confianza y asegurarte de que están comprendiendo lo que les dices.

- Dirígete siempre al cliente, tenga la discapacidad que tenga, y no a sus acompañantes.
- Mantén la tranquilidad, ten en cuenta que es el cliente quien requiere el servicio y necesita del profesional.

Si el usuario tiene una **discapacidad auditiva** debes tener en cuenta las siguientes recomendaciones básicas:


- No gritar.
- Hablar de frente y con naturalidad.
- No hablar muy deprisa, ni demasiado despacio.
- Dar la información completa, no con palabras sueltas.
- Vocalizar correctamente, sin hacer muecas y sin exagerar para no distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Permanecer quieto mientras se habla sin dar la espalda, girar la cabeza o agacharse. En general, no debe adoptarse ninguna postura que dificulte la vocalización, la emisión de la voz o que impida la lectura labial.
- Ayudarse con la mímica, con gestos y signos sencillos, si fuera preciso.
- Ayudarse de la escritura, si fuera necesario, para completar la expresión oral.
- Incluso cuando se compruebe que la persona lleva audífonos deben respetarse las recomendaciones dadas.

Si el usuario tiene una **discapacidad visual o ceguera**, las recomendaciones básicas son las siguientes:

- Preguntar al usuario si precisa de ayuda.

Si el usuario tiene una **discapacidad intelectual** las recomendaciones serían las siguientes:

- Escuchar lo que el cliente quiere, evitando adelantarse a sus posibles deseos: él le hará saber lo que necesita.
- Utilizar un lenguaje sencillo y concreto.
- Repetir la información cuantas veces sea necesario, manteniéndose siempre tranquilo.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

3.4.- LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cuando nos dirigimos al usuario a través del teléfono, es muy importante la forma en que establecemos la comunicación y el tono de la conversación.

Antes de iniciar la conversación con la persona que está al otro lado de la línea, se deben seguir estos pasos elementales:

1. Saludar al interlocutor con calidez. Esto hará que se sienta bienvenido.
2. Dar el nombre de la empresa
3. Ofrecer ayuda (Por ejemplo: "¿en que podemos ayudarle?...")

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición positiva de la persona que atiende. Luego, se debe escuchar cuidadosamente para descubrir qué es lo que desea nuestro interlocutor:

Hacer una pregunta o consulta.

Expresar una objeción

Plantear una situación

Las objeciones expresan el desacuerdo del usuario, hay que responderlas tratando de emplear argumentos que las neutralicen o minimicen.

La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo.

Comprender todas las funciones del teléfono.

Contestar el teléfono tan pronto sea posible.

Hablar con claridad.

Evitar los ruidos innecesarios.

Mientras se habla por teléfono, no beber, ni comer, ni masticar goma de mascar.


No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Se debe pedir consentimiento para hacer esperar al usuario.

No dejar al cliente / usuario esperando mucho tiempo en la línea. Se irrita y se predispone mal.

Debemos evaluar no solamente **LO** que decimos, sino **COMO** lo decimos.

Hay que evitar la palabra "debería". No hay que decirle al usuario que el Responsable del Departamento "debería llegar en una hora" si no estamos seguros. Lo correcto es tomar el nombre y teléfono del usuario y llamar cuando llegue la persona requerida.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

No mencionar otras quejas. No se debe excusar diciendo, "no puede ayudarlo, ahora está atendiendo otra queja...".

No hay que dar detalles innecesarios.

La habilidad de escuchar

Una de las partes esenciales de la comunicación es saber escuchar.

Es necesario involucrarse activamente en la conversación, comprender lo que está diciendo el usuario, transmitirle que comprende la situación y ofrecer las soluciones que están dentro de nuestras posibilidades.

Mientras se atiende al cliente / usuario, no hay que distraerse. Ni tampoco permitir que otros empleados o cosas que estén sucediendo dispersen nuestra atención. Eso muestra al usuario que "él" es importante y nos estamos ocupamos de su problema.

Hay que esperar que el cliente / usuario termine de hablar antes de formular la respuesta. Se debe evitar interrumpir y contestar apresuradamente.

La habilidad de preguntar

En todos los casos hay que escuchar lo que el cliente / usuario "dice" pero también lo que "no dice".


Muchas veces los usuarios tienen dificultad para expresarse adecuadamente. Para comprender lo que tratan de decirnos, podemos ayudarnos formulando preguntas **ABIERTAS** (generales) o **CERRADAS** (específicas).

Las preguntas **ABIERTAS** sirven para:

1. Establecer necesidades
2. Definir problemas
3. Comprender pedidos
4. Obtener más información

Se utilizan preguntas **CERRADAS** para:

1. Clarificar lo que se ha dicho
2. Hacer que el cliente / usuario preste su conformidad
3. Resumir una conversación o confirmar lo tratado

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

El trato con el cliente / usuario:

El cliente / usuario discutidor: Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de clientes / usuarios:

Hablar suavemente pero con firmeza.

Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.

Contar hasta diez o más.....

El cliente / usuario enojado: Cuando se trata este tipo de usuarios no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.

Algunas formas de manejar la situación son:

No ponerse a la defensiva

No involucrarse en las emociones

No provocar situaciones más irritantes

Calmar el enojo

No hay que prometer lo que no se puede cumplir

Analizar a fondo el problema


Ser solidario

Negociar una solución

El cliente / usuario conversador: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

El cliente / usuario ofensivo: El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA!. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hace bajar el nivel de confrontación.

El que siempre se queja: No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

4.- ANOMALÍAS O INCIDENCIAS

4.1.- JUSTIFICANTE AL VIAJERO POR INCIDENCIA O RETRASO EN EL SERVICIO

Cuando algún viajero solicite un justificante por incidencia o retraso en el servicio, el personal de taquilla le indicará que se ponga en contacto con nuestras oficinas, a través del teléfono 902 39 31 32 o del correo electrónico atencionalcliente@cevesa.es, donde se le facilitará el justificante que solicita.

4.2.- FACTURAS DE BILLETES

Cuando un viajero de un servicio regular solicite la emisión de una factura de los billetes, se le indicará que debe dirigirse a las oficinas de la empresa a través de uno de los siguientes medios:

Teléfono: 902 39 31 32

Fax: 902 39 39 41

Correo electrónico: atencionalcliente@cevesa.es

Tendrán que enviar los billetes originales e indicar el nombre, dirección y DNI de la persona o CIF de la empresa a cuyo nombre quieren que vaya dirigida la factura.


4.3.- LIBRO DE RECLAMACIONES

Deberá entregar el libro de reclamaciones al usuario que así se lo solicite, aunque la reclamación haga referencia a otra persona, a un conductor o a un servicio. No obstante intentará disuadirlo, con amabilidad y siempre de forma correcta, de poner la reclamación.

Informará al usuario, que dispone de la posibilidad de hacer llegar su queja o reclamación a la empresa a través de nuestra página web, **www.cevesa.es**, en el apartado correspondiente a atención al cliente - reclamaciones o enviando un correo electrónico a la dirección **atencionalcliente@cevesa.es**.

En caso de que la reclamación se realice a través del libro de reclamaciones, la empresa nunca responderá al reclamante, si bien cursará las alegaciones oportunas ante los organismos oficiales de Transporte que sean los encargados de dar trámite a dicha reclamación. Si por el contrario, la reclamación se realiza a través de la página web o por correo electrónico, la empresa responderá al reclamante por el mismo medio en que ha sido recibida la reclamación.

Si el usuario pone una reclamación en el libro, el personal de **taquilla deberá enviar la hoja para el operador a la oficina dentro de las 24 horas siguientes**. La hoja rosa se entregará al viajero que reclama y la hoja amarilla se dejará en el libro de reclamaciones.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

Cuando sea necesario y con la antelación suficiente, hará llegar a las oficinas de la empresa la petición de un nuevo libro de reclamaciones. Deberá entregar el libro acabado cuando se le haga entrega del nuevo.

4.4.- HOJAS DE SUGERENCIAS / INCIDENCIAS

Se encuentran disponibles en las Taquillas. En ellas el viajero podrá hacer mención a cualquier sugerencia o mejora que se le ocurra en referencia a los servicios ofrecidos por la empresa o bien comunicar una incidencia ocurrida durante el servicio, siempre y cuando no sea una reclamación. Si el usuario pone una sugerencia / incidencia, se deberá enviar la hoja de color blanco a la oficina dentro de las 24 horas siguientes.

La empresa siempre contestará directamente al viajero.

4.5.- OBJETOS PERDIDOS:

Si algún usuario o conductor le hace entrega de algún objeto perdido, deberá comunicarlo a la oficina indicando donde lo encontró (servicio, conductor, fecha, hora y zona aproximada dentro del autobús), con la finalidad de que puedan ser rápidamente localizados cuando los viajeros los reclamen. Lo mantendrá en las taquillas a la espera de que se le indique el lugar en que el usuario lo recogerá.

Si algún usuario le informa de que ha perdido algún objeto, tomará nota de sus datos (nombre y apellidos, teléfono de contacto, objeto extraviado, horario y servicio en el cual cree haberlo extraviado), indicándole que CEVESA se pondrá en contacto con él en caso de que el objeto aparezca.


Los objetos perdidos y encontrados en los autobuses de CEVESA estarán a disposición de los viajeros en nuestras oficinas en horario de atención telefónica de 9 a 19 horas de lunes a viernes en el siguiente teléfono: **902 39 31 32**.

Con el fin de conseguir que su localización sea lo más ágil y efectiva, el viajero deberá informar de todos aquellos datos que le sea posible facilitar, destacando lo referente a:

- Descripción del objeto extraviado
- Día y hora de la incidencia
- Número de línea donde presumiblemente extravió el objeto.
- Número del autobús o matrícula del mismo (si conoce alguno de estos datos).

Los objetos encontrados que no sean reclamados por ningún viajero, permanecerán en nuestras instalaciones durante un plazo máximo de veinte días, remitiéndose posteriormente a:

Comisaría de Policía de Alcorcón (Objetos Perdidos)
Calle Alfredo Nobel nº 10 - 28922 Alcorcón (Madrid)
Tel. 91 644 22 56

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

Si el objeto extraviado es un Abono Transportes de la Comunidad de Madrid, una Tarjeta Tercera Edad de la Junta de Extremadura o una Tarjeta Verde, Naranja o Joven de la Junta de Castilla-La Mancha se les atenderá igualmente en el teléfono 902 39 31 32.

4.6.- AUTORIZACIÓN A MENORES:

Los niños menores de 4 años deberán viajar siempre acompañados por un adulto.

Los niños con edades comprendidas entre los 4 y los 12 años, solo podrán viajar sin acompañante si los padres o tutores expiden la autorización correspondiente para que el menor pueda viajar solo **(siempre, bajo la responsabilidad del padre o tutor)**.

En las taquillas de la Estación Sur de Autobuses existen hojas de "Autorización de viaje a menores" que deberán ser cumplimentadas por el padre, madre o tutor del menor, y entregadas al conductor antes de la realización del servicio en el que viaje el menor. Esta autorización también puede descargarse a través de nuestra web (www.cevesa.es).

Cuando los menores accedan al autobús desde otro punto, será el conductor el encargado de solicitar a los padres esta autorización, que deberá ir completamente cumplimentada. En la misma deberán aparecer los datos personales del padre, madre o tutor (nombre, apellidos, DNI, dirección del domicilio y teléfono de contacto), los datos personales del menor (nombre, apellidos y DNI si lo tuviera), los datos del servicio (fecha, hora, origen y destino), junto con la firma del padre, madre o tutor y se indicará expresamente que "autoriza al menor a viajar sólo en el autobús de CEVESA".

La Autorización **será válida única y exclusivamente** para el viaje detallado en dicha autorización.

Una vez finalizado el servicio, las autorizaciones se enviarán a la oficina para su correspondiente archivo.


4.7.- ANIMALES EN LOS AUTOBUSES:

Los animales de compañía (a excepción de los perros guía, de asistencia emocional o para personas con diabetes o epilepsia), no podrán viajar en los espacios reservados para las personas, deberán hacerlo en el maletero del autobús dentro de su correspondiente trasportín homologado y siempre que no produzcan molestias, por su olor o ruido, al resto de los viajeros.

Los animales no pagan billete.

4.8.- BICICLETAS Y PATINETES ELÉCTRICOS:

El transporte de bicicletas y patinetes eléctricos se hará en los maleteros del autobús y siempre a criterio del conductor, en función del volumen de equipaje del resto de los usuarios. En cualquier caso, tanto las

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

bicicletas como los patinetes eléctricos, deberán ir correctamente embalados y, en el caso de las bicicletas, con la rueda delantera desmontada.

El transporte de bicicletas y patinetes sólo se realizará de lunes a jueves laborables. Y con un máximo de dos por vehículo.

El coste del transporte será igual el 50% del precio del billete para ese trayecto.

4.9.- SERVICIOS DE TRANSPORTE A LA DEMANDA:

Para utilizar cualquiera de los servicios de transporte a la demanda en la Comunidad de Castilla y León, el usuario deberá, previamente, reservar plaza en el mismo.

Para ello deberá llamar al teléfono gratuito **900 20 40 20** e indicar el nombre de los viajeros, el trayecto que desean realizar y la fecha en que desean viajar. En dicho teléfono, indicarán al viajero el lugar de parada establecido por cada Ayuntamiento. Si además de ir, desea regresar, deberá hacer la reserva a la vez.

Se recomienda hacer la reserva del viaje, al menos, el día anterior al mismo.

El horario de atención al público es de lunes a viernes, de 8:00 h. a 14:00 h.

Si no realizan la reserva, no se podrá garantizar la plaza, ni el paso del autobús por la localidad que desean.

5. EXPEDICIÓN DE BILLETES

5.1.- LUGAR DE EXPEDICIÓN:

En las líneas que parten desde la Estación Sur de Autobuses de Madrid, c/ Méndez Álvaro, s/n, los billetes se expedirán en las taquillas 48 -52 de dicha estación, en el siguiente horario:

De lunes a jueves de 7:30 a 16:30 horas


Viernes de 7:30 a 20:30 horas

Sábados de 7:30 a 16:30

Domingos y festivos de 8:30 a 10:30 y de 14:30 a 20:30 horas

En la línea 551 Madrid – San Martín de Valdeiglesias – El Tiemblo / Cebreros, los billetes serán expedidos por el conductor en el interior del autobús, unos minutos antes de la hora de salida. La salida desde Madrid se realiza en el Intercambiador de Autobuses de Príncipe Pío, Paseo de la Florida, nº 2, planta -2, dársena 22.

En la línea Madrid – Fuensalida (Toledo), los billetes serán expedidos por el conductor en el interior del autobús, unos minutos antes de la hora de salida. La salida desde Madrid se realiza en el Intercambiador de Autobuses de Príncipe Pío, Paseo de la Florida, nº 2, planta -2, dársena 23.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

En la estación de Béjar, los billetes se podrán comprar en el estanco o directamente en el autobús.

En el resto de líneas y paradas, incluidas las de las Estaciones de Autobuses de Ávila, Barco de Ávila, Cáceres, Cebreros, Hervás, Plasencia, El Tiemblo y Toledo, los billetes serán expedidos por el conductor en el interior del correspondiente autobús.

5.2.- NORMAS GENERALES:

El billete únicamente será válido para la fecha y hora que figure impreso en el mismo. Se recomendará al viajero que compruebe que los datos que aparecen en el billete corresponden al trayecto, día y hora solicitada, no admitiéndose reclamaciones una vez retirado el billete de la taquilla. De igual manera, se le indicará que compruebe el cambio recibido.

Los billetes podrán ser adquiridos en las taquillas, con una semana de antelación. Si se desea adelantar el viaje, todo viajero deberá personarse en las taquillas de CEVESA para formalizar el cambio del billete, siempre que existan plazas disponibles.

El pago del billete se realizará en metálico.

No se pueden reservar billetes a través del teléfono.

Los billetes de Ida y Vuelta recogidos a los viajeros, justificativos de la expedición de un billete de coste 0 euros, serán entregados en las oficinas junto a la liquidación de taquilla correspondiente. De no ser así, su importe deberá ser íntegramente abonado por el taquillero.

5.3.- TIPOS DE BILLETES:


Será obligación de los Taquilleros y Conductores la expedición del tipo de billete correcto, así como la comprobación de que el viajero se encuentra en posesión del título que le da derecho al tipo de tarifa de ese billete. Para ello seguirá las siguientes normas.

1.- Billetes con descuento de FAMILIA NUMEROSA (descuento de familia numerosa general 20% y familia numerosa especial 50%) se exigirá siempre:

- Título o tarjeta de familia numerosa en vigor, que acredite el cumplimiento de la condición de familia numerosa.

- La condición de familia numerosa también podrá ser acreditada mediante la presentación del libro de familia o fotocopia compulsada del mismo, en los siguientes casos:

- Familia numerosa general: aquellas familias con 3 hijos menores de 21 años (comprobando en el libro de familia que la edad del hijo mayor o 1º hijo es menor de 21 años).

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

- Familia numerosa especial: familias con 4 o más hijos menores de 21 años (comprobando en el libro de familia que la edad del hijo mayor o 1º hijo es menor de 21 años).

2.- Billetes con ABONO TRANSPORTE del Consorcio de Transportes de Madrid:

- El viajero deberá estar en posesión de la Tarjeta de Transporte Público y pasarla por la validadora.
- Según las nuevas directrices del Consorcio de Transportes, es posible la COMBINACIÓN DE DIFERENTES ABONOS de transporte para un mismo trayecto. Así por ejemplo, un viajero que lleve un título de transporte A-B2 mensual podrá combinarlo con un abono de 10 viajes B2-C2 o C1-C2.

3.- Billetes de IDA Y VUELTA:

- Para la expedición de un billete de vuelta de 0 euros (línea 061 y 015) deberá retirarse el billete original de Ida y Vuelta al pasajero, para entregarlo posteriormente junto a la liquidación.

4.- Billetes con TARJETA DE EXTREMADURA:

- La Tarjeta de Extremadura actualmente en vigor es de varios tipos:

1. Tarjeta para mayores de 65 años y pensionistas por invalidez.
2. Tarjeta para jóvenes.
3. Parados de larga duración.
4. Poblaciones de menos de 500 habitantes.
5. Etc.

En todos los casos se aplicará descuento correspondiente para todos los billetes con origen Extremadura independientemente del destino del viajero. Este tipo de billete requiere la introducción de la Tarjeta en la máquina expendedora para que lea la tarjeta y aplique el descuento correspondiente.


En caso de no tener lector de tarjetas en la Máquina o que este no funcione se podrá emitir el billete de forma manual.

5.- Billetes con TARJETA DE CASTILLA – LA MANCHA:

Se aplicará el descuento correspondiente en los billetes con origen y destino dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha.

Las Tarjetas de Castilla-La Mancha actualmente en vigor son:

- Tarjeta para Familia Numerosa (descuento 20% en F.N. general y 50% en F.N. especial).
- Tarjeta para Jóvenes (descuento 50%). Si además son F. N. general el descuento será del 60% y si son F.N. especial, del 75%).

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

- Tarjeta para Mayores de 65 años (descuento 50%). Si además son F. N. general el descuento será del 60% y si son F.N. especial, del 75%).

- Tarjeta para Discapacitados (descuento 50%).

6. - Billetes para NIÑOS:

- Los niños menores de 1 año que no ocupen asiento y que viajen en brazos de un adulto, viajarán gratuitamente.

- Los niños entre 1 y 4 años pagarán el 50% del billete y ocuparán asiento. A excepción de la línea 551 donde viajan gratuitamente hasta los 6 años.

- Los niños mayores de 4 años pagarán el billete completo.

7.- Billetes de PERSONAL o FAMILIARES:

- Los empleados de empresa o sus familiares directos (cónyuge e hijos/as hasta los 25 años) dispondrán de descuento siempre que tengan D.N.I. o N.I.E. y previamente hayan entregado la ficha rellena en la oficina. Esta ficha puede descargarse en la intranet de CEVESA.

- En las taquillas se deberá emitir el billete correspondiente, utilizando el código de tarifa **EMP** y tecleando el D.N.I. o N.I.E. (sin letra) de la persona que solicita el descuento.

- En caso de no estar dado de alta el D.N.I. o N.I.E. en el sistema, el empleado o familiar deberá abonar el importe total del billete.

- No se permitirá que ningún viajero vaya a bordo del autobús sin billete. El conductor puede ser sancionado en este caso.


8.- Billetes con descuento para usuarios del CARNET JOVEN EUROPEO:

Solamente en la concesión VAC-222 (Madrid – El Barco de ÁVILA – Plasencia).

Se ha activado la tarifa número **TJV**. Esta tarifa aplicará el 20% de descuento a todos los usuarios que lo soliciten, acreditando que son portadores del Carnet Joven Europeo. Si la tarjeta joven no lleva foto, SIEMPRE habrá que comprobar la titularidad del usuario mediante el DNI.

La Tarjeta Joven Europea, se identificará porque, independientemente de la Comunidad Autónoma, Entidad Bancaria, Escuela, Universidad, etc., que la emita, en alguna parte llevará impreso el anagrama siguiente:



	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

La tarjeta solamente vale en las líneas con itinerarios dentro de la concesión 222:


- Línea 15 completa
- Línea 61 parcial, cuando origen y destino sea:
 - Madrid
 - El Barco de Ávila
 - La Carrera
 - La Vega
 - Puerto Castilla
 - Tornavacas
 - Jerte
 - Cabezuela del valle
 - Navaconcejo
 - Cruce de Valdastillas
 - Cruce de El Torno
 - Plasencia

Aquellos billetes que sean expedidos sin ajustarse a estas reglas serán cargados en su importe íntegro como billete normal al trabajador que lo expidió.

5.4.- ANULACIÓN Y CAMBIO DE BILLETES:

Si un billete ha sido expedido por error deberá ser seguidamente anulado, quedándose el taquillero o conductor en poder tanto del billete erróneo, como del comprobante de anulación de ese billete. Ambos serán entregados en las oficinas de la empresa junto a la liquidación correspondiente. De no ser así, su importe deberá ser abonado por el taquillero o conductor.

La anulación del billete a petición del viajero, lleva el descuento del 10% del importe del mismo cuando se solicite al menos 48 horas antes de la salida. Si la anulación se pide entre las 48 horas y 2 horas anteriores a la salida, el descuento será del 20%. No se procederá a la devolución de su importe dentro de las dos horas anteriores a la salida del autocar, ni después de efectuada la misma.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

Todo billete se podrá cambiar de forma gratuita una única vez. Una vez realizado un cambio en un billete, éste no podrá volver a modificarse ni podrá ser anulado. Si la modificación a realizar es sobre la fecha de viaje, ésta deberá realizarse con un mínimo de 2 horas de antelación a la salida del vehículo. El resto de cambios deberán realizarse antes de los 15 minutos previos a la hora de salida del servicio.

La anulación, devolución o cambio de hora en los billetes, deberá realizarse en las taquillas de la empresa, nunca podrá realizarse telefónicamente.

La anulación de un billete comprado por internet, deberá realizarse igualmente a través de la página web. El importe del billete anulado le será devuelto al día siguiente.

5.5.- BILLETES COMPRADOS POR INTERNET:

Se puede realizar la compra de los billetes por internet hasta 2 horas antes de la salida del servicio.

En los billetes de ida y vuelta comprados a través de internet, el cierre de la vuelta también debe hacerse a través de internet, no siendo posible realizar dicho cierre ni en taquilla, ni en el autobús.

El viajero podrá llevar su billete impreso o cargado en un dispositivo móvil.

Los billetes adquiridos por Internet son nominativos. Por ello se deberá comprobar la identidad del viajero, solicitándole que muestre el DNI o pasaporte. En el billete, el taquillero se fijará en el nombre del viajero, independientemente del nombre que aparezca como titular (persona que ha realizado la compra).


Cada compra de billetes dispone de un localizador.


Si la salida del servicio se realiza desde la Estación Sur de Autobuses de Madrid, en la hoja de ruta que dan en la taquilla van impresos los localizadores válidos para ese servicio, tanto si el viajero inicia el viaje en la propia Estación como en cualquier otro punto del recorrido. El conductor deberá actualizar el booking una vez que desde taquilla sean entregadas las hojas de ruta.


Cualquier otro número de localizador que muestre el viajero no será válido si no está contenido en la hoja de localizadores.


Cuando no se puedan comprobar los localizadores por error de comunicación o de montaje se deberá contactar con el departamento de tráfico.

A continuación se detalla unos ejemplos de billetes de internet resaltando los datos a comprobar.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

				
Nombre del titular Pepito García García		Docu. del titular 70934210w	Fecha Op. 26/08/2015 19:24	Localizador 514289
Nº Bus 20	Nº de billete 5948	Salida 02/09/2015 07:45	Tipo de viaje Ida/Vuelta abierta	
Empresa CEVESA		C.I.F. 81544868	Linea ALDEANUEVA-MADRID	
Origen BEJAR		Destino MADRID (EST.SUR)		
Nombre del viajero Pepito García García			Nº.Documento 70934210w	
Importe 31,06€	Coste de gestión 2,54€	Importe Total 33,60€		
Informa				
Los billetes adquiridos por Internet son nominativos, debiendo el portador justificar mediante la impresión física del billete y El DNI o Pasaporte, la titularidad de los mismos, tanto si accede directamente al autobús. CEVESA se reserva el derecho a admitir la validez del billete, en tanto no quede acreditada la titularidad del mismo.				

				
Nombre del titular Manolito García Pelayo		Docu. del titular 70938615Z	Fecha Op. 29/08/2015 11:45	Localizador 428784
Nº Bus 19	Plaza 7	Nº de billete 6166	Salida 07/09/2015 16:10	Tipo de viaje Ida/Vuelta
Empresa CEVESA		C.I.F. 81544868	Linea MADRID-ALDEANUEVA	
Origen MADRID (EST.SUR)		Destino BEJAR		
Nombre del viajero Pepita García Rodriguez			Nº.Documento 70938911B	
Importe 14,72€	Importe Total 14,72€			
Informa				
Los billetes adquiridos por Internet son nominativos, debiendo el portador justificar mediante la impresión física del billete y El DNI o Pasaporte, la titularidad de los mismos, tanto si accede directamente al autobús. CEVESA se reserva el derecho a admitir la validez del billete, en tanto no quede acreditada la titularidad del mismo.				

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

- El billete que porta el viajero es del viajero y no hay que retirárselo.
- No hay que dar ningún billete al viajero ya que porta el propio de internet.
- No serán válidos los billetes que no correspondan con la fecha y hora del servicio a realizar.
- En el autobús, no se puede cerrar una vuelta de un billete vendido por internet. El viajero acepta esas condiciones al realizar la compra.

5.6.- INTRANET

En la intranet de la empresa aparece, a disposición de los trabajadores, información sobre distintos aspectos que pueden serles de interés y utilidad en el desarrollo de su labor diaria.

A través de ella podrá consultar su nómina, los servicios transmitidos y la cantidad pendiente de liquidar, así como diversa información de carácter general, prevención de riesgos laborales, accesibilidad, seguridad, emergencias y noticias relacionadas con la empresa.


Cada trabajador accederá con su clave de acceso personal.

6.- INFORMACIÓN RELATIVA A LAS PARADAS:

6.1.-SITUACIÓN DE LAS PARADAS:


A continuación, aparece reflejada la localización de las paradas de las distintas líneas de autobuses.

En las paradas situadas en la Comunidad de Madrid y algunas localizadas en la Comunidad de Castilla-La Mancha, aparece, en la columna de la derecha, la zona de validez para el uso del Abono Transporte emitido por el Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid.

	MANUAL INTERNO	MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Revisión : 04	
		Fecha : Septiembre-2022	

LÍNEA 2 Madrid-Fuensalida

Municipio	Parada	Zona
Madrid	Intercambiador de autobuses de Príncipe Pío	A
Madrid	P. Extremadura, 177	
Madrid	P. Extremadura, 324 (Campamento)	
Madrid	P. Extremadura, s/n (Cuatro Vientos)	
Alcorcón	c/ Berlín, Avda. Portugal, 34, frente a estac. RENFE ALCORCÓN CENTRAL	B1
Móstoles	Avda. Portugal frente al Teatro "El Bosque", cruce c/ Granada y c/ Juan de Ocaña	B2
Móstoles	Avda. Portugal, cruce con Pº Goya frente estación RENFE MÓSTOLES CENTRAL	
Móstoles	Centro comercial Xanadú (Arroyomolinos) (6:45 de Alcabón no para aquí)	B3
Navalcarnero	Gta. del Parque, cruce carretera Villamanta	
Valmojado	Hotel La Cañada	E1
Sta. Cruz de Retamar	Casa Cuartel Guardia Civil, cruce antigua ctra. Extremadura con ctra. Toledo	E2
Portillo de Toledo	c/ Ramón y Cajal, cruce c/ Camarena	
Portillo de Toledo	c/ Ramón y Cajal, cruce Cañada Real	
Fuensalida	Marquesina frente al Parque, carretera Toledo	
Fuensalida	Estación de autobuses	
Val de Santo Domingo	Bar Olmos, ctra. de Toledo	
Alcabón	Marquesina Plaza Mayor	

	MANUAL INTERNO	MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Revisión : 04	
		Fecha : Septiembre-2022	

LÍNEA 3 Madrid-Navamorcuede

Municipio	Parada	Zona
Madrid	Estación de autobuses de Méndez Álvaro	A
Alcorcón	c/ Berlín, Avda. Portugal, 34, frente a estac. RENFE ALCORCÓN CENTRAL	B1
Móstoles	Avda. Portugal frente al Teatro "El Bosque", cruce c/ Granada y c/ Juan de Ocaña	B2
Móstoles	Avda. Portugal, cruce con Pº Goya frente estación RENFE MÓSTOLES CENTRAL	
Móstoles	Centro comercial Xanadú (Arroyomolinos) (6:45 de Alcabón no para aquí)	B3
Navalcarnero	Gta. del Parque, cruce carretera Villamanta	
Valmojado	Hotel La Cañada	E1
Sta. Cruz de Retamar	Casa Cuartel Guardia Civil, cruce antigua ctra. Extremadura con ctra. Toledo	E2
Quismondo	N-V Bar Rubio	E2
Maqueda	Ayuntamiento, frente al Bar Díaz	
Hormigos	Marquesina Pza. Mayor, urbanización Soto Alberche	
El Casar de Escalona	Marquesina (Calderón de la Barca y Los Herreros, 2)	
El Casar de Escalona	Urb. Soto Alberche	
El Casar de Escalona	Urb. Cerro Alberche	
El Casar de Escalona	En la entrada de la Urb. Miralberche	
Escalona del Alberche	Urb. El Castillo	E2
Escalona del Alberche	Urb. Carrasquilla	
Escalona del Alberche	Urb. La Playa	
Escalona del Alberche	Urb. El Puente	
Escalona del Alberche	Marquesina en cruce con la carretera de Nombela	
Nombela	Marquesina Junta Castilla-La Mancha	
Nuño-Gómez	Avda. Castilla-La Mancha, frente a la farmacia	
Garciotún	Avda. de Castilla - La Mancha, frente a la farmacia	
Castillo de Bayuela	Marquesina Plaza Mayor	
El Real de S. Vicente	Marquesina Plaza Mayor	
Pelahustán	Casa Cuartel Guardia Civil	
Almendral de la Cañada	Marquesina cruce ctra. Escalona con c/ Pajarillo)	
Navamorcuede	Marquesina c/ Palacio, frente al Bar Venecia	


Urbanizaciones de Escalona:

En las entradas de las urbanizaciones que están en la carretera antes de Escalona, no se entra en las urbanizaciones, se para en todos los servicios pero en la entrada.

Urbanizaciones de El Casar de Escalona:

En los servicios de Madrid a El Casar de Escalona, se entra en la urbanización Soto Alberche sólo cuando el autobús lleva viajeros.

En los servicios de Madrid a El Casar de Escalona, se entra en la urbanización Cerro Alberche sólo cuando el autobús lleva viajeros, a excepción de los jueves por la mañana, día de mercado en El Casar, que se entra siempre.


	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

En los servicios de El Casar de Escalona a Madrid, siempre se entra en las urbanizaciones Cerro Alberche y Soto Alberche, haya o no haya viajeros.

Estas urbanizaciones tienen la tarifa de Casar-Hormigos.

LÍNEA 5 Méntrida – Toledo

Municipio	Parada
Méntrida	Parada bus Rotonda de abajo
Méntrida	Urb. Capellanía
Méntrida	Urb. Valdecastaños
Torre de Esteban Hambran	Parada bus Junto al Colegio Nuevo
Sta. Cruz de Retamar	Casa Cuartel G. Civil, cruce ctra. Toledo y antigua ctra. Extremadura
Novés	Cruce Novés con ctra. Portillo
Portillo de Toledo	c/ Ramón y Cajal, cruce c/ Camarena
Portillo de Toledo	c/ Ramón y Cajal, cruce Cañada Real
Fuensalida	Marquesina frente al Parque, carretera Toledo
Fuensalida	Estación de autobuses
Huecas	Plaza del pueblo
Villamiel	Junto a la Iglesia
Toledo	Hospital Virgen de la Salud
Toledo	Estación de Autobuses
Toledo	Hospital Universitario


	MANUAL INTERNO	MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Revisión : 04	
		Fecha : Septiembre-2022	

LÍNEA 15 Madrid – Navaluenga – Barco de Ávila

Municipio	Parada
Madrid	Est. Sur de Autobuses Méndez Álvaro
Madrid	Pº Extremadura, 177 (Batán)
Madrid	Pº Extremadura, 324 (Campamento)
Madrid	Pº Extremadura, s/n (Cuatro Vientos)
Madrid	Entrada Tres Aguas (Alcorcón)
Villaviciosa de Odón	Avda. Calatalifa, 22, esquina c/ Magnolia
Brunete	M-501, km 26, cruce con Brunete
Villanueva de Perales	M-501, km 2, frente restaurante "El Saliente"
Colmenar del Arroyo	M-501, km 6,3, centro TRSU
Chapinería	M-501, km 1 frente carretera Colmenar
Navas del Rey	c/ Pilar, 2, esq. Plaza del Pilar
Navas del Rey	c/ Jose Antonio Primo de Rivera, 8, junto estanco
Navas del Rey	c/ Jose Antonio Primo de Rivera, 22, pdo. Glorieta El Escorial
Navas del Rey	M-501, km 49.7, mesón "El Puerto"
Pelayos de la Presa	c/ Marcial Llorente, 92, frente bar "La Parada"
S. Martín Valdeiglesias	Ida en Plaza de Toros y a la vuelta en la Estación de autobuses
El Tiemblo	Estación de autobuses
El Barraco	En la Plaza (en la carretera)
San Juan de la Nava	Marquesina en la carretera
Navaluenga	Bar Avenida (cruce con ctra. S. Juan de la Nava)
Burgohondo	Marquesina junto al Bar Parador
Navalmoral	Cruce con ctra. Burgohondo
San Juan del Molinillo	Marquesina en la carretera
Navarredondilla	Marquesina en la carretera
Puente Vadillo	Cruce carretera a Navalacruz
Navatalgordo	En la carretera
Navalacruz	En la entrada al pueblo
Navalosa	Marquesina en la carretera
Hoyocasero	En el pueblo, en la carretera
Venta del Obispo	En la carretera
Venta Rasquilla	En la carretera
S. Martín del Pimpollar	En el pueblo, en la carretera
Parador Nac. Gredos	Junto al Parador
Navarredonda de Gredos	En el pueblo, en la carretera
Hoyos del Espino	En el pueblo, en la carretera
Hoyos del Collado	En el pueblo, en la carretera
Navacepeda de Tormes	En el pueblo, en la carretera
Navalperal de Tormes	En el pueblo, en la carretera
Zapardiel de la Ribera	En el pueblo, en la carretera
La Angostura	En el pueblo, en la carretera
Aliseda de Tormes	En el pueblo, en la carretera
Bohoyo (Empalme)	Cruce con carretera a Bohoyo
Hermosillo	En el pueblo, en la carretera
El Barco de Ávila	Estación de autobuses

La parada para ir al embalse del Burguillo es la parada siguiente a El Tiemblo: el Descanso (el precio es como al Barraco).

El maletero se abre en el Centro Comercial Tres Aguas (Alcorcón) y en Cuatro Vientos (Madrid), tanto a la ida como a la vuelta, pero no se abre ni en Campamento, ni en Batán.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

En esta línea se realizan otras paradas, que no tienen tarifa propia y por ello no aparecen en el programa de INFORMACIÓN. La tarifa que se cobra es la del pueblo siguiente. Estas paradas son:

PARADA	TARIFA QUE SE COBRA
Barajas	NAVARREDONDA DE GREDOS
El Descanso	EL TIEMBLO

LÍNEA 21 Cabezabellosa – Plasencia

Paradas
Cabezabellosa
Villar de Plasencia
Plasencia (Estación de autobuses)


LÍNEA 22 Béjar – Plasencia – Cáceres

Paradas
Béjar (Estación de autobuses)
Cantagallo
Puerto de Béjar
El Coto
Baños de Montemayor
Hervás (Empalme)
Hervás (Estación de autobuses)
Roma (Cruce)
Aldeanueva del Camino
Abadía
La Granja
Zarza de Granadilla
Casas del Monte (Cruce)
Jarilla (Cruce)
Villar de Plasencia (Cruce)
Oliva (Cruce)
Plasencia (Estación de autobuses)
Rio Lobos (cruce) Hostal Mirabel
Grimaldo
Cañaveral
Cáceres (Estación de autobuses)

PARADAS PREVIA LLAMADA:

Algunas de las paradas de la línea 22 Béjar – Cáceres sólo se realizan previa llamada del viajero a nuestras oficinas.

Las paradas situadas entre Plasencia y Cáceres, a determinadas horas (en el cuadro siguiente aparecen marcadas en amarillo), sólo se realizarán previa llamada del viajero. Una vez recibida la llamada del

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

usuario en las oficinas de la empresa, se debe informar al conductor que realice ese servicio, para que pase por la correspondiente parada.

	Lunes a Viernes (laborable)	Lunes a Viernes (laborable)	Lunes a Sábado (laborable)	Viernes y visperas de festivos (1)	Lunes a Domingo (3)
CÁCERES	6:30	11:00	13:00	17:00	20:00
Cañaveral	7:10	11:35	13:35	17:35	(20:35) (3)
Grimaldo	-	11:40	13:40	(17:40) (3)	(20:40) (3)
Cruce Río Lobos	-	11:50	13:50	(17:50) (3)	(20:50) (3)
Plasencia	7:40	12:10	14:10	18:10	21:10

	Lunes a Sábado (laborable)	Lunes a Viernes (laborable)	Lunes a Viernes (laborable)	Lunes a Domingo
PLASENCIA	8:30	9:30	15:00	18:30
Cruce Río Lobos	8:45	(9:45) (3)	-	(18:45) (3)
Grimaldo	8:55	(9:55) (3)	-	(18:55) (3)
Cañaveral	9:05	10:05	15:40	(19:05) (3)
Cáceres	9:40	10:40	16:15	19:40

(1) Sólo días lectivos entre el 1 de octubre y el 31 de mayo.

(2) De Lunes a Domingo, excepto el 1 de Enero y el 25 de Diciembre.

(3) Pasa por estas paradas **previa llamada**:

De Lunes a Viernes de 9:00 h. a 19:00 h. llamar a CEVESA 902 39 31 32.

Sábados, Domingos y Festivos a la Estación de Cáceres 927 23 25 50 o a la Estación de Plasencia 927 41 45 50, en función del lugar de salida del autobús.

En el trayecto de Zarza de Granadilla a Plasencia, las paradas en: el cruce de Casas del Monte, el cruce de Jarilla, el cruce de Villar de Plasencia y el cruce de Oliva, sólo se realizarán **previa llamada** del viajero.

PARADAS ADICIONALES:

En los servicios de las 6:30 h. de Cáceres a Plasencia y de las 15:00 h. de Plasencia a Cáceres, el autobús tiene parada en las estaciones de autobuses de Cáceres y Plasencia y en los siguientes puntos:

En Cáceres:

Caja de Extremadura frente a la Cruz de los Caídos

Edificio Múltiple


Frente al Bar Alaska

En Plasencia:

Hospital Psiquiátrico

Correos

CAM (Imsero)

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

Rotonda cercana al Hospital Virgen del Puerto

Edificio de la Junta de Extremadura

LÍNEA 23 Aldehuela – Plasencia

Paradas
Aldehuela de Pinofranqueado
Erias
Castillo
Horcajo (Cruce)
Pinofranqueado
Aceña
Caminomorisco
Pedro Muñoz (1)
Azabal (1)
Casar de Palomero (1)
Mohedas de Granadilla
Guijo de Granadilla (1)
Ahigal
Santibáñez el Bajo
Oliva de Plasencia
Oliva (Cruce)
Plasencia (Estación de autobuses)


(1) Paradas a la demanda **previa llamada** en sentido Plasencia a Aldehuela

LÍNEA 24 Béjar – Lagunilla

Paradas
Béjar (Estación de autobuses)
Cantagallo
Puerto de Béjar
El Coto
Peñacaballera
Montemayor Río (Cruce)
El Cerro
Lagunilla
Valdelageve

LÍNEA 25 Plasencia – Cáceres por Mirabel

Paradas
Plasencia
Mirabel
Casas de Millán
Cañaveral
Cáceres


	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

LÍNEA 36 El Tiemblo – Navalperal de Pinares

Municipio	Parada
El Tiemblo	Estación de autobuses
Cebreros	Estación de autobuses
Hoyo de Pinares	Marquesina en carretera
Navalperal de Pinares	Estación de tren

LÍNEA 37 Ávila – Serranillos

Municipio	Parada
Ávila	Estación de Autobuses
El Barraco	En la Plaza (en la carretera)
San Juan de la Nava	Marquesina en la carretera
San Juan del Molinillo	Marquesina en la carretera
Navarredondilla	Marquesina en la carretera
Puente Vadillo	Cruce carretera a Navalacruz
Navalacruz	En la entrada del pueblo
Navatagordo	En la carretera
Navalosa	Marquesina en la carretera
Hoyocasero	En el pueblo, en la carretera
Navalmoral	Cruce con ctra. Burgohondo
Burgohondo	Marquesina junto al Bar Parador
Puente Morisco	En la carretera
Navaluenga	Bar Avenida (cruce con ctra. S. Juan de la Nava)
Villanueva de Ávila	En la carretera
Navarreisca	En la carretera
Serranillos	En la carretera

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	


LÍNEA 61 Madrid – Plasencia/Aldeanueva vía Béjar

Paradas
Madrid (Estación Sur de autobuses Méndez Alvaro)
Barco de Ávila
El Losar
Junciana
Palacios
Becedas
San Bartolomé
La Hoya
Navacarros
Béjar (Estación de autobuses)
Baños de Montemayor
Hervás
Aldeanueva del Camino
La Carrera
La Vega
Puerto Castilla
Tornavacas
Jerte
Cabezuela del Valle
Navaconcejo
Cruce de Valdastillas
El Torno (Empalme)
Casas del Castañar
Plasencia (Estación de autobuses)

La parada más próxima al “Balneario de El Salugral” es Hervás.


La parada más cercana al “Balneario Valle del Jerte” es el cruce de Valdastillas.

El “Balneario de Baños de Montemayor”, se encuentra en el pueblo de Baños de Montemayor.

	MANUAL INTERNO	MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Revisión : 04	
		Fecha : Septiembre-2022	

Línea 535 Alcorcón – Urb. Fado/Calypo

Municipio	Dirección	Denominación	Zona
Alcorcón	c/ Berlín, 2	Frente Alcorcón Central (RENFE)	B1
Alcorcón	c/ Berlín, 4	Frente Hospital	
Alcorcón	Avda. Móstoles, 12	Vivero o Citroen	
Móstoles	Avda. Portugal, 24	Frente nº 24	B2
Móstoles	Avda. Portugal, 78	Esq. Ctra. Villaviciosa	
Móstoles	Avda. Portugal, 90	Fte. Al Hospital	
Móstoles	Ctra. Extremadura (N-V), s/n	ROSNI, S.L.	
Móstoles	Ctra. Extremadura (N-V), s/n	Citroen	
Móstoles	Ctra. Extremadura (N-V), s/n	Pdo. Desvío Parque Coimbra/Xanadú	B3
Navalcarnero	Dehesa de Mari-Martín, 14	Antes de Glorieta (ITV)	
Navalcarnero	Ronda de San Juan, 13	Esq. Guadarrama	
Navalcarnero	Ronda de San Juan, 1	Esq. a Pº de la Estación	
Navalcarnero	Buenavista, 22	Ayuntamiento	
Navalcarnero	Villamanta, s/n	Esq. Ctra. M-507	
Navalcarnero	Navacerrada, 61	Urb. Los Manzanos	
Navalcarnero	Avda. Barcelona, 33	Esq. Avda. Valencia (Urb Fado Calypo)	C1
Casarrubios	Madrid, 67	Esq. Avda.Barcelona (Urb.Fado-Calypo)	E1
Casarrubios	Madrid, 284	Esq. c/ Bilbao (Urb.Fado-Calypo)	
Casarrubios	Madrid, 398	Esq. c/ Sevilla (Urb.Fado-Calypo)	
Casarrubios	Polígono SN	Esq. c/ Lugo (Urb.Fado-Calypo)	
Casarrubios	Almería, 478	Esq. c/ Córdoba (Urb.Fado-Calypo)	
Casarrubios	Zaragoza, 383	Esq. c/ Castellón (Urb.Fado-Calypo)	
Casarrubios	Toledo, 29	Esq. c/ Jerez (Urb.Fado-Calypo)	

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

LÍNEA 551 Madrid-El Tiemblo-Cebreros


Municipio	Dirección	Denominación	Zona
Madrid	Pº Florida, 5	Intercambiador Ppe. Pío Nivel -2	A
Madrid	Pº Extremadura, 177	Batán (Pasado Gasolinera)	
Madrid	Pº Extremadura, 324	Campamento (frente Avda. P.Piquer)	
Madrid	Pº Extremadura, s/n	Frente Cuatro Vientos	
Alcorcón	San Martín de Valdeiglesias, 18	Tres Aguas	B1
Alcorcón	c/ Budapest, 4	Hospital Fundación Alcorcón	B2
Móstoles	c/ Gladiolo, 26	Hospital Rey Juan Carlos	
Villaviciosa de Odón	Avda. Calatalifa, 22	Esq. c/ Magnolia	B3
Brunete	M-501 (De Alcorcón a Plasencia), 26	Cruce Brunete	C1
Villanueva de Perales	M-501 (De Alcorcón a Plasencia), 2	Frente restaurante "El Saliente"	C2
Colmenar del Arroyo	Alcorcón a Plasencia, s/n	M-501 km 6.3 Centro TRSU, rest "El Chaparral"	
Chapinería	M-510 (Colmenar del Arroyo), 1	Frente carret. Colmenar	
Navas del Rey	c/ Pilar, 2	Esq. Plaza del Pilar	
Navas del Rey	c/ Jose Antonio Primo de Rivera, 8	Junto estanco	
Navas del Rey	c/ Jose Antonio Primo de Rivera, 22	Pdo. Glorieta El Escorial	
Navas del Rey	M-501 (Alcorcón a Plasencia), 49.7	Mesón "El Puerto"	
Pelayos de la Presa	c/ Marcial Llorente, 14	Cruce Pantano de San Juan	
Pelayos de la Presa	c/ Marcial Llorente, 64	Frente urbanización Pinos Verdes	
Pelayos de la Presa	c/ Marcial Llorente, 92	Frente Bar "La Parada"	
Pelayos de la Presa	M-541 0,5	Urbanización Las Cumbres	
S.M.Valdeiglesias	M-501 (Alcorcón a Plasencia), 57.2	Residencia Juan Pablo II	
S.M.Valdeiglesias	c/ Madrid, 26	Estación de autobuses	
S.M.Valdeiglesias	Corredora Baja, 18	Esq. c/ Carretas (Pza. Toros)	
S.M.Valdeiglesias	N-403 (Ávila) 20	Esq. c/ de los Estudios (Cooperativa)	
El Tiemblo	N-403 (Ctra. De Ávila)	La Atalaya	
El Tiemblo	c/ Capellánias, 9	Estación de autobuses	
Cebreros	Ctra. Toledo a Ávila, s/n	Cerro Judío	
Cebreros	Ctra. Toledo a Ávila, s/n	Urb. Dehesa de Valsesamartín (en la raqueta)	
Cebreros	Ctra. Toledo a Ávila, s/n	Puente Nuevo	
Cebreros	Ctra. Toledo a Ávila, s/n	Estación de autobuses	

Los servicios que pasan por las paradas del Hospital de Alcorcón y del Hospital de Móstoles, no pasan por las paradas del Centro Comercial Tres Aguas (Alcorcón), Villaviciosa y Brunete.

En el servicio de Madrid dirección San Martín de Valdeiglesias, el maletero se abre en todas las paradas a excepción de Campamento y Batán.

Para ir al pantano de San Juan, la parada correspondiente es Pelayos de la Presa.

Para ir al parque "El Bosque Encantado", deben bajarse en la Estación de Autobuses de San Martín de Valdeiglesias.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

LÍNEA 605 Neila de San Miguel – Barco de Ávila

Paradas
Neila de San Miguel
Medinilla
Gilbuena
El Barquillo
Junciana
Casa de la Vega
Barco de Ávila (Estación de autobuses)

7.-TARJETAS Y ABONOS

7.1.- ABONO TRANSPORTES COMUNIDAD DE MADRID

El Abono Transportes es un título personal e intransferible, que permite realizar un número ilimitado de viajes dentro de su ámbito de validez espacial (zona tarifaria) y temporal (30 días o un año). Para poder utilizarse, este título se debe cargar en la **Tarjeta Transporte Público (TTP)**.


PERFILES DE USUARIO:

- Abono Normal: Para usuarios entre 26 y 64 años.
- Abono Joven: Para usuarios entre 7 y 26 años
- Abono Tercera Edad: A partir de los 65 años.
- Abono beneficiarios del Programa de Activación de Empleo

En todos los tipos de Abono, existen **modalidades** con descuento dirigidas a los siguientes colectivos:

- Familias Numerosas Categoría General: descuento del 20%.
- Familias Numerosas Categoría Especial: descuento del 50%.
- Personas con Discapacidad ≥ 65 %: descuento del 20%, con tarifa especial en caso de ser familia numerosa de categoría general o especial.

ÁMBITO DE VALIDEZ MEDIOS DE TRANSPORTE: En todos los servicios gestionados por el Consorcio de Transportes de Madrid: Metro, autobuses urbanos de Madrid (EMT, excepto en la línea Exprés Aeropuerto), Cercanías RENFE (incluida la línea C-9 Cercedilla-Cotos), Metro Ligerero y Autobuses Urbanos e

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

Interurbanos de la Comunidad de Madrid, y determinadas poblaciones de Castilla-La Mancha, dependiendo de la zona que el usuario haya elegido.

ZONAS TARIFARIAS: La tarifa aplicable dependerá de las zonas tarifarias de origen y destino. Existen 8 zonas tarifarias, 6 de ellas para la Comunidad de Madrid y 2 para Castilla-La Mancha. La zona a la que pertenece cada parada se indica en el poste o marquesina de la misma.




La utilización de cada título deberá ser siempre dentro de su zona de validez. Cada zona (A, B1, B2, B3, C1, C2, E1 y E2) incluye a las interiores; así, un abono de la zona B2 puede ser utilizado en las zonas A, B1 y B2; con excepción de los abonos interzonales (B1-B2, B2-B3,...), que sólo son válidos dentro de las zonas a las que se refiere el título, y los abonos E1 y E2, que no serán válidos para trayectos internos dentro de la propia zona ni entre ellas (por ejemplo, no se puede realizar un trayecto de la zona E1 a la misma zona E1 ni a la zona E2).

Abono anual o 30 días / Una zona

Zona/ Abono	A	B1	B2	B3	C1	C2	E1	E2
----------------	---	----	----	----	----	----	----	----

Abono anual o 30 días / Interzonales

Zona/ Abono	B1-B2 B2-B3 B3-C1 C1-C2 C2-E1	B1-B3 B2-C1 B3-C2 C1-E1 C2-E2	B1-C1 B2-C2 B3-E1 C1-E2	B1-C2 B2-E1 B3-E2	B1-E1 B2-E2	B1-E2
----------------	-------------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------	-------------------------	----------------	-------

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

Por ejemplo, para realizar el recorrido B3-C1; se podrá utilizar el Abono Transportes C1 o el abono interzonal B3-C1.

Si una línea interurbana discurre saliendo y volviendo a entrar en la misma zona, la tarifa a aplicar será la correspondiente a la zona superior (siempre que tenga parada en dicho tramo), independientemente de que después vuelva a entrar en la zona inferior.

El Abono de la zona A no es válido en líneas interurbanas de autobuses con final en el municipio de Madrid.

El Abono Tercera Edad permite desplazarse por toda la Comunidad de Madrid, pero no es válido para las zonas E1 y E2.

El Abono Joven de 30 días tiene una tarifa única de 20 € para todas las zonas tarifarias, pudiendo viajar de la zona A a la E2, sin embargo no están permitidos los trayectos internos dentro de las zonas E1 y E2 ni entre ellas, por ejemplo, no se puede realizar un trayecto de la zona E1 a la misma zona ni a la zona E2.

Pago parcial por ampliación de recorrido: El Abono Transportes puede ser utilizado en un ámbito superior al de su zona de validez, con excepción de los abonos de la zona E2. Por ejemplo, un abono B2 (que cubre desde la zona A hasta la zona B2), puede ser utilizado para ir a la zona B3 abonando un billete sencillo con un precio equivalente al ámbito no cubierto por el abono, en este caso el trayecto B2-B3.


Combinación de abonos: Según las nuevas directrices del Consorcio de Transportes, es posible la combinación de diferentes abonos de transporte para un mismo trayecto. Así por ejemplo, un viajero que lleve un título de transporte A-B2 mensual podrá combinarlo con un abono de 10 viajes B2-C2 o C1-C2.

Los abonos E1 y E2 y el abono Joven no serán válidos en trayectos que se realicen de forma íntegra dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha. Por ello, no se aceptarán en los servicios de la línea Mérida – Toledo. Estos abonos sólo serán válidos en la línea de Madrid-Fuensalida y en la línea 535 Alcorcón – Fado/Calypo, siempre que el viajero inicie o finalice su trayecto en alguna localidad perteneciente a la Comunidad de Madrid. No serán válidos para efectuar trayectos que se realicen de forma íntegra dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha, como por ejemplo de Santa Cruz de Retamar a Fuensalida.

TARJETA DE TRANSPORTE PÚBLICO PERSONAL

La nueva **Tarjeta de Transporte Público (TTP)**, es un soporte con tecnología **sin contacto** que ha sustituido a los billetes con banda magnética existentes hasta ahora. Esta tarjeta sirve para cargar los títulos de transporte emitidos por el CRTM para todo el sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid.



	MANUAL INTERNO	MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Revisión : 04	
		Fecha : Septiembre-2022	

La “tarjeta transporte público” es personal e intransferible y **caduca a los 10 años** de su fecha de emisión o a los **4 años** en el caso de las tarjetas cargadas con abonos anuales. En la tarjeta figuran impresos el nombre y la fotografía del titular y un número de identificación de la tarjeta.



Período de garantía.- La tarjeta tiene dos años de garantía, durante los cuales el usuario tendrá derecho a la sustitución sin coste alguno de las tarjetas defectuosas, siempre que los desperfectos no sean debidos al mal uso de la misma.

CARGA Y VALIDACIÓN DE LA TARJETA:

Las tarjetas pueden contener un Abono Transporte personal y dos títulos no personales o tres títulos no personales. Esto permite utilizar la misma tarjeta cuando no se necesita adquirir el abono, pagar el viaje a acompañantes que compartan el mismo recorrido o contener títulos de transporte para viajes diferentes del habitual. Por ejemplo: Abono B1 + Billeto de 10 viajes Metrobus + Bonobús B2-B3.

- Excepciones a la carga simultánea de títulos:**

Para poder cargar distintos tipos de bonobuses en la misma tarjeta estos deben corresponder a zonas diferentes. Por ejemplo, Bonobús A-B3 + Bonobús B3 no es posible, pero Bonobús A-B1 + Bonobús B2-B3 si es posible.


Además para cargar en una misma tarjeta un Abono Transporte y uno o varios bonobuses deben cumplirse una de estas dos condiciones: Que el abono englobe las zonas del bonobús o que el abono y el bonobús no tengan zonas coincidentes (excepto el Abono Normal de la zona A, que es compatible con cualquier bonobús). Por ejemplo: Abono B1 + Bonobús B1-B2, no es posible, pero sí que es posible Abono B1 + Bonobús B1 y también Abono B1 + Bonobús B2-B3.

- Validez de la carga de los Abonos Transporte:**

Los Abonos Transporte cargados en las Tarjetas de Transporte Público Personales tienen un período de validez de **30 días naturales a partir de la primera utilización**. Transcurridos 10 días después de efectuar la carga, si el título no ha sido validado, comenzará a contar el plazo de 30 días. En este caso los abonos cargados dejarán de ser válidos una vez transcurridos 40 días después de haber efectuado la carga.

- Billetes no disponibles en la Tarjeta Transporte Público:**

Los billetes sencillos de los autobuses urbanos e interurbanos, que se adquieren a bordo del vehículo en el momento de realizar el viaje, los billetes del Tranvía de Parla, los de 10 viajes de EMT Fuenlabrada y los de Cercanías.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

Para utilizar la tarjeta, es preciso cargar un título de transportes válido y que se corresponda con el viaje que se pretende realizar. Para poder recargar el título cargado, es preciso realizar al menos una validación. **La validación es obligatoria en los lectores señalizados al acceder al vehículo,**

OBTENCIÓN DE LA TARJETA DE TRANSPORTE PÚBLICO:

Documentación necesaria:

- Una fotografía reciente, en color y tamaño pasaporte
- Impreso de solicitud
- Fotocopia del DNI, pasaporte o permiso de residencia. Para menores de 14 años sin DNI es necesaria la autorización de padres/tutores (impreso en www.crtm.es). -Para menores de 7 años sin DNI, se deberá aportar fotocopia del Libro de Familia.
- Fotocopia, en su caso, del carné de Familia Numerosa y/o certificado de Discapacidad igual o superior al 65%










Las tarjetas solicitadas por los nuevos usuarios tendrán un coste de 4 euros.


La tramitación puede realizarse: a través de Internet (recibirá la tarjeta en el domicilio indicado en un plazo aproximado de entre **7 y 15 días hábiles**), en los estancos con la opción de recarga de la Tarjeta (recibirá la tarjeta en el domicilio indicado en un plazo aproximado de **20 días**) o de forma presencial en las Oficinas de Gestión de la Tarjeta Transporte Público, pidiendo cita previa en el teléfono 012 o en www.tarjetatransportepublico.es. La tarjeta le será **entregada en el momento**.

DÓNDE SE CARGA:

La red de carga se compone de las máquinas automáticas instaladas en las estaciones de Metro de Madrid, Metro Lígero (ML1, ML2 y ML3), Cercanías e Intercambiadores de Transporte, cajeros automáticos de Bankia señalizados al efecto, estancos y otros puntos de venta autorizados (ver www.crtm.es).

En ellos es posible cargar todos los Abonos Transportes, de todas las zonas y modalidades, con excepción de los Abonos Anuales que se cargan en el momento de obtención de la Tarjeta.

- | | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A16 | ALCALÁ DE HENARES - Estación de Autobuses
Lunes a viernes de 8 a 20 h; Sábados: de 10 a 14h |
| A16 | ALCORCÓN - Ayuntamiento
Lunes a viernes de 8:30 a 20 h; Sábados: de 8:30 a 14h |
| A16 | ARANJUEZ - Estación de Autobuses
Lunes a viernes de 10 a 14 y 16 a 20 h; Sábados: de 10 a 14h |
| A16 | COSLADA CENTRAL   7
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 14 h |
| A16 | FUENLABRADA CENTRAL   12
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 14 h |
| A16 | GETAFE - Ayuntamiento
Lunes a viernes de 10 a 14 y 17a 20 h; Sábados: de 10 a 14h |
| A16 | LEGANÉS CENTRAL   12a
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 14 h |
| A16 | MÓSTOLES CENTRAL   12
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 14 h |
| A16 | PARLA   4 - Lunes a viernes de 9 a 16 h |
| A16 | TORREJÓN DE ARDOZ - Estación de Autobuses
Lunes a viernes de 8 a 20 h; Sábados: de 10 a 14h |
| A16 | VALEDMORO - Ayuntamiento - Martes y jueves de 9 a 14 |

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

cajeros automáticos Bankia, estancos y puntos de venta autorizados. Si el cambio es a una zona de precio superior, deberá abonar la diferencia entre ambas tarifas zonales, aplicándose tarifas completas, con independencia del número de días consumidos. Si el cambio es de un abono interzonal por otro del mismo precio, no tendrá ningún coste.

Consulta de saldo.- Puede consultarse el saldo disponible en los títulos cargados en la tarjeta en las máquinas automáticas y validadoras de las estaciones de Metro, Cercanías e Intercambiadores de Transportes, en los estancos autorizados y en los cajeros automáticos de Bankia señalizados.

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid ha desarrollado una aplicación (disponible en www.crtm.es) que permite consultar el saldo de la Tarjeta, desde su móvil u ordenador personal.

Incidencias.- Las incidencias con la tarjeta (errores de impresión, deterioro, no funcionamiento, extravío o robo) deben resolverse en las Oficinas de Gestión de la Tarjeta Transporte Público. Para cualquier incidencia sobre la Tarjeta de Transporte Público los usuarios pueden dirigirse a las **oficinas del Consorcio** situadas en la Plaza del Descubridor Diego de Ordás, nº 3.


Para información telefónica sobre Abonos, Horarios, Frecuencias y Servicios de Transporte Público de otras líneas del Consorcio de Transportes, llamar al 012-: de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas, sábados, domingos y festivos de 10:00 a 22:00 horas

Control e Inspección- La Tarjeta Transporte Público Personal deberá presentarse en buen estado de conservación a los agentes de inspección del Consorcio Regional de Transportes de Madrid y a los empleados de las empresas operadoras que así lo soliciten, junto con alguno de los documentos que sirven para acreditar la identidad (DNI, pasaporte o permiso de residencia).

Ante una utilización irregular, los mencionados agentes **podrán proceder a la retirada de la tarjeta**. En ese caso, el usuario no podrá solicitar una nueva hasta que se resuelva el expediente de retirada, procediéndose a la devolución de la tarjeta una vez aclarada la situación o satisfecha la sanción correspondiente.

ABONOS DIPONIBLES EN LA TTP

- **Abono 30 días:** Disponibles en 4 modalidades: Joven, Normal, Tercera Edad y beneficiarios del Programa de Activación de Empleo. Para todas las zonas tarifarias y abonos interzonales. En todos los tipos de abonos existen modalidades con descuento para los colectivos de Familia Numerosa (General y Especial) y Personas con Discapacidad $\geq 65\%$.
- **Abono Anual:** Disponibles en 3 modalidades: Joven, Normal y Tercera Edad. Para todas las zonas tarifarias y abonos interzonales. Su precio equivale a 10 Abonos de 30 días. Se puede solicitar en cualquier mes del año en curso, siendo su precio proporcional al número de meses que restan al año,

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

incluyendo el mes completo en el que se solicita. Existen modalidades con descuento para los colectivos de Familia Numerosa (General y Especial) y Personas con Discapacidad $\geq 65\%$.

- **Bonobús Interurbano:** Permiten realizar 10 viajes entre las zonas definidas en el propio billete, con independencia de la línea interurbana que preste el servicio. Podrán ser zonales o interzonales (hasta la zona C2 incluida). Estos bonobuses no són válidos en la zona A.

Cuando la validez del título sea zonal, podrá utilizarse dentro del anillo zonal correspondiente, pero no en los anillos interiores, a diferencia de lo que ocurre con el abono mensual o anual. Con un abono C2 se podrá viajar gratuitamente desde Madrid hasta San Martín de Valdeiglesias. Con un bonobús C2 se podrá viajar gratuitamente dentro del anillo C2, por ejemplo de Chapinería a San Martín de Valdeiglesias. Para viajar gratuitamente desde Madrid a San Martín de Valdeiglesias sería necesario un bonobús A-C2.

El título de 10 viajes, no tiene carácter personal, luego puede ser utilizado como pago de varios billetes de diferentes personas. Se pueden realizar tantas validaciones consecutivas como viajeros utilicen el servicio con la misma tarjeta, con la única condición de que los viajeros deben permanecer con el portador de la tarjeta.

Existen modalidades con descuento para los colectivos de Familia Numerosa (General y Especial) y Personas con Discapacidad $\geq 65\%$.

Pueden adquirirse en los Intercambiadores de Transporte, cajeros automáticos de Bankia señalizados al efecto, estancos y otros puntos de venta autorizado.


TARJETA MULTI

La tarjeta Multi es una tarjeta de transporte público multipersonal sin contacto, recargable, con una duración de diez años, que sirve para contener los títulos no personales del sistema tarifario del servicio de transporte público de la Comunidad de Madrid.

Los billetes del sistema de transporte público se pueden cargar en las dos modalidades de tarjetas sin contacto: Tarjeta Transporte Público y Multi, salvo billetes sencillos de autobuses urbanos e interurbanos, Tranvía de Parla, 10 viajes de EMT Fuenlabrada y Cercanías.

La Tarjeta Multi puede contener hasta tres títulos no personales. Esto permite utilizar la misma tarjeta por diferentes personas y para viajes distintos, pagar el viaje a acompañantes que compartan el mismo recorrido y contener títulos de transporte para viajes diferentes al habitual. Por



	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

ejemplo:

- Bonobús A-B3 + Metrobús + Billete sencillo

MetroSur

- Bonobús A-B1 + Bonobús B2-B3.

Los usuarios de Familias numerosas o personas con discapacidad, deberán disponer de una Tarjeta Transporte Público Personal, con las mismas condiciones de convivencia de títulos diferentes descritas anteriormente.



La tarjeta descontará un viaje en cada validación, informando las pantallas de los equipos de validación del saldo de viajes restantes. Ejemplo: Tarjeta con un bonobús de la zona A-B2, realiza la tercera validación; la pantalla informará de que quedan 17 viajes disponibles.

Se pueden realizar tantas validaciones consecutivas como viajeros utilicen el servicio con la misma tarjeta, con la sola condición de que los viajeros deben permanecer con el portador de la tarjeta.

TARJETA TURÍSTICA

Es un título de carácter personal, que permite efectuar un número ilimitado de desplazamientos en el conjunto de servicios de transporte regular de viajeros que operan en el interior de la zona elegida, con las excepciones que se indiquen.

Este título existe en modalidad Tarjeta Multi.

Adquisición y carga: El título Turístico se puede adquirir en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, estaciones de Metro y en la sede del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (Plaza de Descubridor Diego de Ordás, 3.)


Las tarjetas se pueden cargar en las estaciones de Metro Madrid, Metro Ligero, Intercambiadores de Transportes, Cercanías, cajeros automáticos de Bankia señalizados al efecto, estancos y otros puntos de venta autorizados.

TIPOS DE TÍTULO TURÍSTICO

Según su validez existen cinco tipos: de **1, 2, 3, 4, 5 y 7** días naturales. Según la edad existen dos tipos: **normal e infantil** (menores de 11 años).

Se han definido dos zonas para estos abonos: **zona A y zona T**.

La **zona A** se corresponde con los límites de dicha zona tarifaria y coincide prácticamente con el término municipal de Madrid.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

La **zona T** comprende la totalidad de la cobertura geográfica de los abonos del Consorcio, incluida la zona E2.

VALIDEZ

Son válidos para los días naturales especificados en cada tipo de título a partir de la fecha de la primera utilización (no es necesario que coincida con la fecha de compra). La validez se extenderá en los servicios nocturnos existentes, hasta las 05:00 h del último día en vigor.

Los títulos válidos para la **zona A** podrán utilizarse en: Metro (sin abonar la tarifa suplemento al Aeropuerto), EMT (excepto línea exprés al Aeropuerto), RENFE (dentro de esta zona) y Metro Ligerero ML1. El abono turístico de la **zona A** no es válido para los servicios de autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid.

Los títulos válidos para la **zona T** podrán utilizarse en: Metro (sin abonar la tarifa suplemento del Aeropuerto), EMT (excepto línea exprés al Aeropuerto), Servicios regulares de transporte de viajeros por carretera, en todas sus líneas, dentro de esta zona, RENFE, en toda la red de Cercanías y Metro Ligerero ML2, ML3 y ML4. Todo ello, con las excepciones que en cada momento se indiquen por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.


Una vez consumido el título Turístico, la Tarjeta Multi en la que se alberga puede cargar billetes sencillos y de diez viajes.

Los niños menores de 11 años tienen un descuento del 50% en la adquisición del título Turístico.

TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO INFANTIL

Es gratuita y está dirigida a la población infantil de 4, 5 y 6 años de edad. Permite a los niños la utilización de todos los servicios de transporte público de la Comunidad de Madrid durante su periodo de validez, que se extiende hasta el día en que se cumplen 7 años. En la línea 551, los niños menores de cuatro años viajan gratis y no necesitan tarjeta ni título de transporte.

Se trata de una tarjeta personal, en la cual, análogamente a la Tarjeta Transporte Público dirigida al usuario del Abono Transportes, figuran el nombre y fotografía del titular, y un código identificativo de la tarjeta.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	



Precio: La obtención de la tarjeta es gratuita en la primera edición. Sucesivas ediciones o renovaciones por robo, extravío o deterioro por causas imputables al usuario tendrán un precio de 6 euros.

Obtención: Se han establecido dos procedimientos diferentes atendiendo a la posesión actual de la Tarjeta Transporte Público o no.


- Usuarios actuales de la TTP: Los niños que ya disponen de la tarjeta transporte público podrán sustituirla acudiendo a las oficinas de gestión indicadas en www.crtm.es, mediante solicitud de cita previa a través del 012 o accediendo a www.tarjetatransportepublico.es. Los usuarios recibirán la tarjeta en el acto, debiendo hacer entrega de la tarjeta transporte público que se sustituye.

- Los nuevos usuarios, podrán solicitar la tarjeta a través de tres canales: Internet (www.tarjetatransportepublico.es), estancos y puntos de venta autorizados o en las oficinas de gestión con cita previa a través del 012. En los dos primeros casos, recibirán la tarjeta por correo en el domicilio indicado en el plazo máximo de un mes. En el tercer caso se la entregarán en el acto.

Documentación necesaria:

- Fotografía reciente en color tamaño carné (no necesaria en el caso de los solicitantes que acudan a las oficinas de gestión).
- Fotocopia del DNI, pasaporte o NIE del titular y de la persona que le represente. En el caso de carecer del documento acreditativo de la identidad del titular, adjuntar fotocopia del Libro de Familia..
- Impreso de solicitud.

Condiciones de utilización: Los usuarios que ya poseen una tarjeta transporte público y procedan a la sustitución de la misma en una oficina de gestión, recibirán su nueva tarjeta transporte público en condiciones de ser utilizada.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

Los usuarios que reciban la tarjeta en su domicilio, deberán activarla antes de iniciar su utilización en los diferentes modos de transporte. Esta operación, sin coste alguno para el usuario, se puede realizar en las máquinas automáticas de las estaciones de Metro y en los estancos y puntos de venta autorizados.

Una vez activada, la tarjeta permite viajar sin límite hasta que se cumplen los siete años de edad, fecha a partir de la cual la tarjeta se desactiva automáticamente.

Al iniciar cualquier viaje, es necesario proceder a la validación de la tarjeta en los lectores instalados al efecto en todos los operadores de transporte.

TARJETA POLICIA NACIONAL

Se trata de una tarjeta de transporte público especial creada para el cuerpo de Policía Nacional en servicio.

Tienen un perfil **anual** y son **válidas para la zona C2**.



TARJETA AZUL

La Tarjeta Azul es un título de transportes de carácter personal, de utilización ilimitada en los servicios de la EMT de Madrid, Metro de Madrid (zona A) y Metros Ligeros de Madrid (línea ML1). La Tarjeta Azul está dirigida a personas empadronadas en el municipio de Madrid que cumplan determinadas características de edad o discapacidad y con un límite de renta.

No es válida para los autobuses interurbanos.




TARJETA BUS+BUS

El billete de 10 viajes Bus + Bus EMT es un billete con tecnología sin contacto, anónimo y no recargable, válido para realizar 10 viajes en los servicios de la EMT.

No es válida para los autobuses interurbanos..



	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

7.2.- TARJETAS EN CASTILLA-LA MANCHA

En las líneas de Madrid-Fuensalida y Mérida-Toledo, se realiza el 20% de descuento para Familia Numerosa general y el 50 % para Familia Numerosa especial.

En el caso de los usuarios de la línea de Mérida –Toledo, deberán acreditar dicha situación con el título de familia numerosa expedido por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.




Además, los jóvenes entre 14 y 29 años y los mayores de 65 años, empadronados en Castilla-La Mancha, tienen un descuento del 50% en los billetes sencillos con origen y destino dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha.

Este descuento es compatible con el de familia numerosa, acumulándose, de manera que los miembros de familia numerosa general tendrán el 60 % de descuento y los miembros de familia numerosa especial el 75% de descuento.

El derecho al descuento se acreditará con la correspondiente Tarjeta Joven (jóvenes entre 14 y 29 años) o Tarjeta Dorada (mayores de 65 años), expedida por la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.



	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

Las personas con **discapacidad igual a o superior al 33%**, con la correspondiente tarjeta acreditativa de la Junta de Castilla La Mancha, tendrán un 50% de descuento en el precio del billete sencillo con origen y destino dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha.

Como se ha comentado previamente, los **Abonos Transporte de la Comunidad de Madrid E1 y E2, así como el Abono Joven de la Comunidad de Madrid, no son válidos** en los trayectos que se realicen de forma íntegra dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha. Por ello, no se aceptarán **en los servicios de la línea de Mérida – Toledo**, aunque el trayecto esté incluido dentro de dichas zonas. Estos abonos sólo serán válidos en la línea Madrid-Fuensalida, y siempre que el viajero inicie o finalice su trayecto en alguna localidad perteneciente a la Comunidad de Madrid. No serán válidos para efectuar trayectos que se realicen de forma íntegra dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha, como por ejemplo de Santa Cruz de Retamar a Fuensalida.

7.3.- TARJETAS EN EXTREMADURA


TARJETA SATE DE TRANSPORTE SUBVENCIONADO: Para personas mayores de 60 años, pensionistas por invalidez, víctimas de violencia de género, jóvenes entre 14 y 30 años con Carnet Joven Europeo y otros beneficiarios que reúnen ciertos requisitos económicos.

Los portadores de la tarjeta tendrán derecho a una **reducción del 50%** en el precio de los billetes sencillos cuyo origen esté dentro de la Comunidad de Extremadura. En el caso de las **víctimas de violencia de género este descuento será del 100%.**

Los jóvenes entre 14 y 30 años titulares de Carnet Joven Europeo, deberán presentar la tarjeta SATE para beneficiarse del descuento, no siendo válido el Carnet Joven.

Las tarjetas realizadas a partir de agosto de 2013 tienen un nuevo diseño, que coexisten con el modelo anterior.



	MANUAL INTERNO		MI	03
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Revisión : 04	
			Fecha : Septiembre-2022	

7.4.- BONOS DE EMPRESA MENSUALES:

BONOS LÍNEA 4 MÉTRIDA - TOLEDO:

Este bono mensual permite realizar el trayecto con origen en algunos pueblos de la línea 4 y destino Toledo o Fuensalida. El importe variará en función de la localidad de origen y la de destino. El usuario podrá realizar durante el mes, un viaje de ida y otro de vuelta de lunes a viernes laborables.

El importe se abonará en metálico al conductor, no siendo posible el abono mediante recibo domiciliado en el Banco.

BONOS LÍNEAS JEV-022 PLASENCIA - CÁCERES:

Este bono mensual permite realizar el trayecto con origen en algunos pueblos de la línea JEV-022 y destino Plasencia o Cáceres. El importe variará en función de la localidad de origen y la de destino. El usuario podrá realizar durante el mes, un viaje de ida y otro de vuelta de lunes a viernes laborables.

El importe se abonará en metálico al conductor, no siendo posible el abono mediante recibo domiciliado en el Banco.


TARJETA DE TRANSPORTE ESCOLAR:

Se ha puesto en marcha la tarjeta para el transporte escolar. Esta tarjeta permitirá realizar una trazabilidad de cada usuario para poder controlar de manera adecuada el correcto uso del transporte.



La tarjeta tendrá que ser validada en cada viaje, acercando la misma a la máquina validadora.

El coste de la tarjeta es de **TRES EUROS** y se podrá adquirir directamente en el propio autobús, podrá ser recargada mensualmente a partir del día 20 del mes anterior a la validez de la recarga hasta el día 10 del mes de la recarga. El importe dependerá del servicio de transporte a realizar. El importe se abonará directamente al conductor y este emitirá un justificante de pago.

	MANUAL INTERNO		MI	03
	<i>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>		<i>Revisión : 04</i>	
			<i>Fecha : Septiembre-2022</i>	

Esta recarga permitirá al usuario realizar un máximo de 2 viajes diarios, es decir, la ida y la vuelta al Centro Escolar.

Los usuarios que no dispongan de tarjetas no podrán hacer uso del transporte escolar, igualmente los usuarios con tarjeta que no dispongan de la carga del mes en curso tampoco podrán hacer uso del transporte.

Esta tarjeta también podrá utilizarse para **cargar los bonos de la línea 4 Mérida - Toledo y de la concesión JEV-022 Plasencia – Cáceres.**