CARTA DE SERVICIOS

CRTM 2026

LA VELOZ, S.A.

CONCESIÓN: VCM-301



1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 1.920, año de creación de la empresa LA VELOZ, S.A. perteneciente al Grupo Samar, venimos ofreciendo nuestros servicios de transporte y comunicación entre pueblos y ciudades de España, y atendiendo cualquier demanda de alquiler de vehículos bien sea de turismo nacional e internacional.

En nuestra organización actual, la tecnología y la conexión existente con todas nuestras empresas que forman el grupo, nos permite adaptarnos a cualquier situación garantizando la imagen de calidad y buen hacer que en definitiva es el objetivo final de nuestra razón de ser.

La orientación de la Organización es maximizar la satisfacción del Cliente, desde un punto de vista eficiente, bajo unas condiciones de respeto al Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad en el Transporte y cumplimiento de los requisitos desprendidos de la Responsabilidad Social Corporativa.

La Carta de Servicios es un paso hacia delante en la relación de la Empresa con los usuarios, de cara a la exigencia intrínseca de la Organización con el cumplimiento de la satisfacción de los viajeros.

La presente Carta de Servicios es una declaración formal por parte de Grupo Samar, de las obligaciones adquiridas respecto al nivel de satisfacción generado directamente sobre el usuario, estableciendo una serie de compromisos de obligado cumplimiento para la Organización, siendo el área responsable de los servicios objeto de la carta, el departamento de calidad del Grupo Samar.

No se pretende exponer una simple declaración de intenciones, sino establecer una serie de responsabilidades cuantificables con los usuarios con la intención de generar un servicio de alta calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de todos los usuarios de las líneas de la concesión LA VELOZ S.A, VCM-301.

Una de las muestras del compromiso de la Compañía con la Calidad del Servicio es la Certificación en ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, UNE 39001, ISO 5000, ISO 14064, Declaración EMAS y UNE 93200.

La presente Carta asume todos los servicios prestados por Grupo Samar en la Explotación de la Concesión VCM-301 (MADRID - VALDELAGUNA- SAN MARTÍN DE LA VEGA) por parte de LA VELOZ S.A, destacando las siguientes prestaciones:

- Transporte regular de la concesión VCM-301, adscrita al Consorcio Regional de Transporte de la Comunidad de Madrid.
- Un adecuado Servicio de Atención al Cliente, que atienda y valore cualquier demanda realizada por los usuarios.
- Mantenimiento de medios de comunicación actualizados y accesibles a todos los usuarios.
- Validación y venta de Títulos de transporte.

2. DERECHOS, OBLIGACIONES, PROHIBICIONES E INFRACCIONES

Los derechos y obligaciones de los viajeros de autobús están regulados en el Reglamento de Viajeros aprobado por **Decreto 79/1997 de 3 de julio del Consejo de Gobierno, y por la modificación recogida en el Decreto 1/2008, de 17 de enero. Los principales Derechos y Obligaciones** del viajero son:

Derechos:

- Los viajeros tienen derecho a ser transportados siempre que vayan acompañados de su correspondiente Título de transporte, recibiendo un buen trato por parte del personal de la Empresa.
- Todos los vehículos de la flota deben disponer de Libro de Reclamaciones, siendo contestadas en un tiempo máximo de 20 días. A la vez se pueden interponer quejas a través de la web www.samar.es
- Los vehículos deben presentar un aspecto adecuado, cumpliendo las condiciones de comodidad, higiene y seguridad, permaneciendo vigentes las coberturas de seguros.
- Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.
- Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- Los conductores deberán manejar los vehículos con exacta observancia del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y

Seguridad Vial, su Reglamento y Código de la Circulación o normas que los sustituyan.

- Los vehículos adscritos a las concesiones deberán ser modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento.
- En el caso de que en el interior de los autobuses se produzcan daños personales o materiales a los usuarios, éstos deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a los conductores de los vehículos, quienes deberán entregarles un parte justificativo de la incidencia, cuando así se solicite.

Obligaciones:

- Todo viajero, salvo los menores de 4 años, debe viajar con su correspondiente Título de Transporte. Cuando este sea adquirido a bordo del autobús, se deberá abonar su importe exacto, hasta el máximo del primer billete con valor por encima del precio del Título sencillo (5€.)
- Los viajeros que carezcan del Título de Transporte estarán obligados a abonar un recargo extraordinario de veinte veces el precio de un billete sencillo.
- Los usuarios deben seguir las indicaciones de los empleados de LA VELOZ S.A y de los carteles expuestos a la vista en instalaciones y autobuses. Además, respetar el orden de acceso al vehículo y utilizar correctamente las puertas habilitadas para la subida y bajada, salvo por condiciones de movilidad reducida.

Prohibiciones:

- Se prohíbe fumar, consumir drogas, estupefacientes, bebidas alcohólicas o comida dentro de los vehículos, así como distribuir propaganda, publicidad o realizar la práctica de la mendicidad.
- No se permite hablar con el conductor mientras el vehículo este en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio. Tampoco realizar actos que puedan generar peligro para la integridad física de los viajeros, o puedan resultar molestos.
- Queda taxativamente prohibido dañar los vehículos, o a las instalaciones, así como manipular los dispositivos de emergencia. También se prohíbe el transporte de animales, exceptuando los perros guía.

Infracciones:

- La utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte dará lugar a la retirada de los mismos por parte de los Agentes de Inspección. Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones, o transgresiones de las prohibiciones establecidas.

3. COMPROMISOS 2025 Y RESULTADOS

El GRUPO SAMAR definió los siguientes objetivos para asegurar la calidad del servicio prestado en la **Concesión VCM-301** por parte de **La Veloz S.A.**:

FUNDAMENTO	COMPROMISO	RESULTADO
SERVICIO OFERTADO	- Compromiso de que al menos se producirá el 99% de cumplimiento del servicio (en término de horarios) a lo largo del año en la concesión. - Compromiso de cumplimiento para cada línea y para cada día de al menos el 99 % de los servicios programados. - Compromiso de al menos, el 100% de cumplimiento del servicio en hora punta. - Compromiso de al menos, el 99% de cumplimiento del servicio como promedio del día, para cada línea. - Compromiso de cumplimiento del 100% de los últimos servicios como promedio del día, para cada línea.	Cumplimiento parcial
ACCESIBILIDAD	- Compromiso de que el 100 % de los vehículos estarán habilitados para el transporte de Personas de Movilidad Reducida en Silla de Ruedas (PMR´s), permaneciendo los dispositivos de accesibilidad en pleno funcionamiento. - Al menos, el 95% de las rampas funcionan de forma correcta en cada revisión trimestral que se hace de estos elementos a toda la flota de vehículos asignados.	Cumplimiento parcial
OCUPACIÓN	- En el 99% de los servicios (de media mensual) y para cada una de las líneas, no se superan los valores máximos de ocupación en hora punta en función del tipo de vehículo asignado para los servicios definidos en hora punta.	Cumple
INFORMACIÓN	- Compromiso de que al menos el 90% de los vehículos dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada (21-23ºC en verano y 23-25ºC en invierno). Los pasajeros disfrutan de vehículos que disponen de un equipamiento operativo de regulación de la temperatura ambiente y de circulación de aire, adaptados a la estación del año. - Compromiso de suministrar en los vehículos de la flota, la información al usuario relativa a los cambios de recorridos, paradas y horarios con al menos 48 horas de antelación a que los mismos se produzcan.	Cumple
CONFORT	- Compromiso de que al menos el 90% de los vehículos dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada (21-23ºC en verano y 23-25ºC en invierno). Los pasajeros disfrutan de vehículos que disponen de un equipamiento operativo de regulación de la temperatura ambiente y de circulación de aire, adaptados a la estación del año. - Compromiso de que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados trimestralmente, se encuentra en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.	Cumplimiento parcial
SEGURIDAD	- Compromiso de trabajar en la reducción de la accidentabilidad de los servicios de forma que no se superen trimestralmente la tasa de accidentabilidad de 9,32 (accidentes/millón de kilómetros).	Cumple
IMPACTO AMBIENTAL	- Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 38 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente los ratios hasta niveles más eficientes. - El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido.	Cumple

ATENCIÓN AL CLIENTE	▪ El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web...) siendo contestadas al CRTM en un tiempo inferior a 15 días naturales y nunca superior a 20 días para los usuarios de los servicios. ▪ Compromiso en la mejora de la atención al cliente en todos los aspectos del servicio de forma que no se obtenga una tasa de reclamaciones superior de 100 reclamaciones por millón de viajeros.	Cumple
VALORACIÓN DEL USUARIO	▪ Obtención de una satisfacción de al menos 2,5 sobre 5 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados de los campos "Funcionamiento del servicio prestado" y "Autobuses y Paradas" en referencia a LA VELOZ S.A., respecto de esta concesión.	Cumple

4. PLAN DE PARTICIPACIÓN

En Grupo Samar, los empleados y usuarios disponen de varias vías de participación, que la propia organización utiliza para mejorar continuamente sus servicios, atendiendo a las necesidades y expectativas propuestas. Los medios de participación establecidos son:

- **Encuestas:** Los usuarios del Grupo Samar a través de las encuestas, participan en la valoración de la organización, aportando su opinión y grado de satisfacción de los servicios ofertados.
- **Sugerencias/quejas:** Permite conocer las opiniones de los usuarios y empleados, así como las propuestas de mejora del servicio ofertado. A través de las mismas se conoce las necesidades de los empleados para desarrollar adecuadamente su trabajo, así como las sugerencias que aportan los usuarios, que ayudan a mejorar la satisfacción del cliente.
- **Reclamaciones:** Método utilizado para conocer las deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, pero también los puntos fuertes y felicitaciones.

5. COMPROMISOS 2026

En base a los resultados obtenidos en el 2025, los compromisos que en el 2026 el GRUPO SAMAR establece en relación al servicio prestado en la Concesión VCM-301 por parte de LA VELOZ S.A serán:

Servicio ofertado:

- Compromiso de que al menos se producirá el 95% de cumplimiento del servicio (en término de horarios) a lo largo del año en la concesión.
- Compromiso de cumplimiento para cada línea y para cada día de al menos el 98 % de los servicios programados.
- Compromiso de al menos, el 90% de cumplimiento del servicio en hora punta.

- Compromiso de al menos, el 90% de cumplimiento del servicio como promedio del día, para cada línea.
- Compromiso de cumplimiento del 100% de los últimos servicios como promedio del día, para cada línea.

Accesibilidad:

- Compromiso de que el 100 % de los vehículos estarán habilitados para el transporte de Personas de Movilidad Reducida en Silla de Ruedas (PMR´s), permaneciendo los dispositivos de accesibilidad en pleno funcionamiento.
- Al menos, el 95% de las rampas funcionan de forma correcta en cada revisión trimestral que se hace de estos elementos a toda la flota de vehículos asignados.

Ocupación:

- En el 98% de los servicios (de media mensual) y para cada una de las líneas, no se superan los valores máximos de ocupación en función del tipo de vehículo asignado para los servicios definidos en hora punta.

Información:

- Con el objetivo de aportar información necesaria a los usuarios mientras hacen uso de los servicios, trimestralmente se realizará una inspección al 100% de la flota de vehículos con el objetivo de comprobar que la información se encuentra disponible. Si faltara alguna información obligatoria, esta se repondrá en un plazo inferior a 3 días desde su identificación.
- Compromiso de suministrar en los vehículos de la flota, la información al usuario relativa a los cambios de recorridos, paradas y horarios con al menos 72 horas de antelación a que los mismos se produzcan.

Confort:

- Al menos el 95% de los vehículos inspeccionados trimestralmente, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada.
- Compromiso de que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados trimestralmente, se encuentra en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.

Seguridad:

- Trabajar para que el nivel de accidentabilidad que se produce en la Concesión, no supere el ratio trimestral de 15 (accidentes/millón de kilómetros). Este valor, se ha establecido teniendo en cuenta los valores de los indicadores del 2024 con el objetivo de trabajar por la mejora continua.

Impacto ambiental:

- Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 38 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente los ratios hasta niveles más eficientes.
- El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido.

Atención al cliente:

- El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web...) siendo contestadas al CRTM en un tiempo inferior a 15 días naturales y nunca superior a 20 días para los usuarios de los servicios.

Valoración del usuario:

- Obtención de una satisfacción de al menos 2,5 sobre 5 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados de los campos "Funcionamiento del servicio prestado" y "Autobuses y Paradas" en referencia a LA VELOZ S.A., respecto de esta concesión.

6. MEDIDAS DE COMPROBACIÓN Y SUBSANACIÓN

Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros, existiendo un Plan de Contingencias de Averías con toda la metodología de actuación, basándose en la disponibilidad de vehículos auxiliares que sustituirían al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, aun así la empresa estudiará las situaciones particulares para establecer una medida acorde a la situación ocurrida.

Una vez finalizado el período de medición de los valores de los compromisos, se analizarán los resultados obtenidos en base a dichos valores alcanzados y se estudiarán las medidas compensatorias a los usuarios de forma particular.

La comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos marcados por la Empresa en la presente Carta de Servicios, se realizará de forma anual a través de comunicaciones disponibles en la página WEB, o a través de solicitudes a la propia Empresa.

7. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si por algún motivo no queda satisfecho con el servicio, indíquenoslo a nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del Sistema de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias disponible en:

- **Atención al Cliente**: realizadas a través de nuestra página Web: https://laveloz.es/atencion-al-cliente/
- **Correo postal**: Departamento de Atención al Cliente, Calle Tuerca 2 y 4, 28522 Rivas Vaciamadrid, Madrid.
- **Correo electrónico**: hola@laveloz.es
- **Teléfono**: 91 409 76 02
- **Fax**: 91 795 69 59



En cualquier medio que interponga sus requerimientos, estaremos encantados de atenderle en un plazo inferior a **20 días naturales**, como valor medio anual.

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada por el Departamento de Calidad y Atención al Cliente de LA VELOZ S.A.

Será revisada con una periodicidad anual, coincidiendo la exposición anual de los resultados obtenidos en relación con los compromisos establecidos. Si desea conocer los datos de seguimiento de los indicadores relacionados con los compromisos y sus

resultados parciales, pueden realizar la solicitud a través de los medios anteriormente indicados. Le agradecemos su ayuda y colaboración para mejorar el servicio.

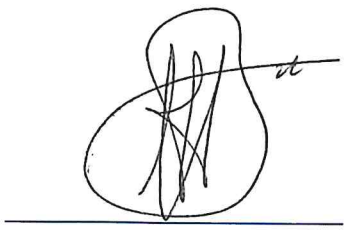
8. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 16/1987 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT). (Modificado por RD 858/1994, 29-4, por RD 1136/97, 11-7, por RD 927/98, 14-5, por RD 1830/99, 3-12 y por RD 1225/2006, 27-10. Parcialmente derogado por L 13/96, 30-12.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.
- Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. (BOE 04-12)
- Orden FOM/2833/2011 de 30 de septiembre, por la que se modifica el modelo de libro de reclamaciones aprobado por Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera. (BOE 20-10-11)
- Orden FOM/2183/2008 de 23 de julio, por la que se modifica la Orden del Ministerio de Fomento de 23 de julio de 1997, en materia de autorizaciones de transporte discrecional y privado complementario de viajeros en autobús. (BOE 25)
- Orden de 26 junio 2001, por la que se modifica parcialmente el régimen jurídico de las autorizaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera
- Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid (DECRETO 79/1997, de 3 de julio) y su modificación por el Decreto 1/2008, de 17 de enero.

- Reglamento 561/2006, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) no 3821/85 y (CE) no 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) no 3820/85 del Consejo Ley 5/2009, de 20 de octubre, de Ordenación del Transporte y la Movilidad por Carretera.
- Resolución de 23 de octubre de 2009, sobre la aprobación plan de modernización.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Decreto 54/2017, de 9 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 79/1997, de 3 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid. (BOCM de 11 de mayo de 2017).
- Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, publicado en el D.O.U.E. de 28 de febrero de 2011, es aplicable desde el 1 de marzo de 2013.
- Orden de 13 de enero de 2026, de la Consejería de Vivienda, Transporte e Infraestructuras, por la que se regulan las condiciones de transporte de objetos por los usuarios de los autobuses de transporte público regular de viajeros que sean competencia del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid.
- RESOLUCIÓN de 31 de julio de 2025, del Director Gerente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, por la que se aprueba el establecimiento del servicio y los 21 proyectos de explotación de las líneas de transporte regular de viajeros por carretera (autobús) de carácter interurbano y urbano (con excepción de Madrid y Fuenlabrada) de la Comunidad de Madrid que servirán de base para la licitación de los futuros contratos de concesión de servicio público.
- Ley 9/2025, de 3 de diciembre, de Movilidad Sostenible.
- Real Decreto-ley 17/2025, de 23 de diciembre, de medidas de promoción del uso del transporte público mediante la bonificación de abonos y títulos multiviaje.
- Resolución de 14 de enero de 2026, de la Dirección General de Tráfico, por la que se establecen medidas especiales de regulación de tráfico durante el año 2026.

9. ENTRADA EN VIGOR Y APROBACIÓN

La versión vigente de la Carta de Servicios de La Veloz CRTM, VCM-301, ha sido aprobada y entra en vigor con fecha del 30 de marzo de 2026. Cualquier actualización de su contenido será debidamente comunicada y difundida.



D. José Javier Tristán

Dirección

la veloz s.a.
Avda. Andalucía, Km. 9
28021 - MADRID