

1.- PROPOSITO.

Definir la forma de actuar ante personas con movilidad reducida.

2.- ALCANCE

Afecta al Personal de Conducción, Responsable de Tráfico y Responsable de Calidad

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Desde AUTOMÓVILES EL PILAR S.A trabajamos para garantizar el acceso a nuestro servicio de transporte a todas las personas, al margen de su edad o capacidad de movimiento. Nuestro objetivo es que puedan disfrutar de nuestros servicios **en las mismas condiciones de seguridad, igualdad y confort**, con la mayor autonomía posible.

En nuestra flota encontrarás un porcentaje de vehículos adaptados para facilitar la accesibilidad de nuestros pasajeros.

Con el transporte accesible facilitamos, además, el acceso a otras muchas personas que por circunstancias particulares pueden tener necesidades especiales: tercera edad, padres con cochecitos de bebés, embarazadas, personas con muletas.

Los autobuses adaptados disponen de **rampas** que permiten el acceso a personas que usan silla de ruedas. Para garantizar su seguridad hay espacios reservados, donde mediante **cinturones de seguridad**, se facilita el anclaje de las sillas para evitar desplazamientos peligrosos. También existen **asientos reservados para ciegos**.

Si deseas viajar en tu silla de ruedas en uno de estos vehículos adaptados, es necesario contactar con mínimo 48h de antelación en nuestro departamento de Atención al Cliente o enviarnos un correo electrónico a la dirección elpilar@elpilar-arribesbus.com para solicitar ese servicio.

Necesitamos que nos avises con antelación puesto que **hemos de habilitar el autobús** para que puedas viajar con tu silla de ruedas, y comprobar si hay plazas suficientes en ese viaje.

Si necesitas moverte con la silla, **pero puedes acceder al autobús por tus medios**, no es necesario que hagas este trámite. Podrás comprar tus billetes por cualquiera de los canales de venta disponibles y depositar tu silla en la bodega del autobús antes de iniciar el viaje. El transporte de esta se rige en los términos establecidos en las condiciones generales de transporte.

Para cualquier duda o sugerencia sobre nuestros servicios adaptados para viajeros con discapacidad, contacta con nosotros a través de nuestros teléfonos de **información y venta** 923 22 26 08 o del e-mail: elpilar@elpilar-arribesbus.com

Servicio de asistencia en embarque y desembarque

El pasajero deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Debe presentarse **en la dársena 30 minutos antes** de la hora de salida.
- **Incluye** ayuda para embarcar y desembarcar, ayuda para localizar la plaza y ayuda con el equipaje en origen, destino y paradas de descanso.
- El servicio **no incluye** la puesta a disposición de elementos de ayuda a la movilidad ni asistencia durante las paradas intermedias. No facilita acompañamiento ni en la estación ni a bordo, ni ayuda para comer, ni para beber, ni para ir al aseo. En caso necesario el viajero deberá ir acompañado.
- El acceso a estos servicios requiere **reserva previa** a través de nuestros puntos de venta o en el teléfono de atención y venta.

Fecha de entrada en vigor: 01- julio 2019	
Realizado por:	Revisado y Aprobado por:
Responsable del SIG	Dirección