



# Carta de servicio 2018

CS  
Rev. 7  
2-5-2018  
Página 1 de 15

## 1. DESCRIPCION DEL SERVICIO QUE OFRECEMOS Y FORMAS DE ACCESO

AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L es una empresa 100% salmantina, especializada en el transporte nacional e internacional de viajeros por carretera. Vehículos modernos, personal cualificado y una amplia trayectoria profesional en el sector, son nuestras principales señas de identidad

La experiencia conseguida a lo largo del tiempo y los kilómetros recorridos avalan nuestra seriedad y acreditan la trayectoria que nos reafirma ante nuestros clientes

Disponemos de vehículos con cualquier tipo de equipamiento, tamaño y características, que se adecuaran a la naturaleza del viaje o servicio que se tenga que realizar

Nuestro compromiso esta sobre todo en la seguridad pasiva del viajero, para ello nuestros autocares están equipados con estructura de Arcos Antivuelco, Sistema de frenos de aire, eléctricos, A.B.S. y A.S.R.

Se pone al servicio de nuestro clientes "lo último" en seguridad y comodidad: Autocares de lujo con las mejores marcas: Fiat-Iveco, Volvo y Volkswagen carrozados por Irizar,, Carbus, Noje, Carsa y Beulas Se disponen de 9 vehículos con euro 6, 1 vehículo con euro 5, y el resto son euro 4

### Oficinas Centrales y Atención al cliente

C/Filiberto Villalobos 71-85 Estación de autobuses  
37007 Salamanca  
Teléfono: 923236770  
E-mail: [info@hermarbus.com](mailto:info@hermarbus.com)

AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L presta el servicio de transporte escolar y discrecional (nacional e internacional) a disposición del cliente, mediante petición telefónica, mail o página web de AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L

El servicio se lleva a cabo con 14 vehículos que cumplen la normativa vigente en cuanto a seguridad y cuyo equipamiento y mantenimiento garantizan la comodidad del pasajero.

Nuestra flota, y los acuerdos de colaboración establecidos con terceros nos permiten asegurar la prestación del servicio de forma ininterrumpida, incluso en situaciones imprevistas, adaptándonos a los contratiempos que puedan surgir.

Toda la información anterior es válida a la fecha de emisión, pudiendo existir modificaciones posteriores no contempladas

A continuación se muestra una tabla de nuestros vehículos (en amarillo los adaptados) y sus plazas

| TIPO   | MATRICULA | PLAZAS |
|--|-----------|--------|
| AUTOCARES<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR<br>AUTOCAR | 6716-BVR  | 33     |
|  | 7541-DTH  | 22     |
|  | 7218-FNL  | 51     |
|  | 4885-GWT  | 17     |
|  | 9682-HBK  | 54     |
|  | 5682-HPS  | 55     |
|  | 9009-HZL  | 32     |
|  | 9181-JCN  | 28     |
|  | 9844 JHD  | 40     |
|  | 3876 JMN  | 56     |
|  | 0110 JMT  | 27     |
|  | 9224JWS   | 55     |
|  | 6438JZS   | 23     |
|  | 7896KKX   | 55     |

Todos los vehículos de nuestra flota, disponen de:

- Climatizador de aire
- Butacas reclinables
- luces de lectura individual
- Armarios portatrazos
- Caja fuerte o de seguridad
- Equipo de música, reproductor de Dvd, y monitores y Radiocd
- Nevera portátil
- Sistemas de seguridad, con estructura de arcos antivuelco, sistemas de frenado ASR Y ABS
- Wifi (en 3 vehiculos por disponibilidad)

Para mas información de los vehículos que componen la flota (tipología, capacidad, cumplimiento de inspecciones técnicas y seguros obligatorios, equipamiento que posee), se dispone de información en la pagina web y en los documentos comerciales de los vehículos (manuales de uso) donde se desarrollan detalladamente la información.

## 2. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal, que es ofrecer un servicio de Transporte de viajeros con los mayores niveles de calidad posibles

### a) Respeto a la información en el trayecto y tiempo:

El cliente nos marca el punto de salida y entrada, y los descansos (al ser servicio discrecional) están marcados por el cliente, necesidades de tráfico y legislación nacional de transporte. En la pagina web <http://www.hermarbus.com/lineasregulares.php> y folletos comerciales, además del contrato figura las condiciones del servicio, Itinerario con horarios, y Teléfono de Atención al Cliente.

Se disponen de 10 líneas REGULARES DE USO ESPECIAL (escolares) con un listado de rutas y horario de transporte escolar disponible telefónicamente (código de la ruta, datos del centro escolar asociado, descripción de trayectos ida y vuelta de la ruta, punto de hora de partida, parada y llegada

Las líneas regulares de uso especial son las siguientes: ESC/37/00071 ARDONSILLEROS LA FUENTE DE S. ESTEBAN ESC/37/00072 BERROCALEJO LA FUENTE DE S. ESTEBAN ESC/37/00073 MUÑOZ LA FUENTE DE S. ESTEBAN ESC/37/00074 CARRASCALEJO LA FUENTE DE S. ESTEBAN'ESC/37/00078 ALBA DE YELTES LA FUENTE DE S. ESTEBAN ESC/37/00079 VILLAVIEJA DE YELTES LA FUENTE DE S. ESTEBAN ESC/37/00080 EL CUBO DE DON SANCHO LA FUENTE DE S. ESTEBAN ESC/37/00081 CASTRO ENRIQUEZ LA FUENTE DE S. ESTEBAN ESC/37/00129 PARADA DE RUBIALES PEDROSILLO EL RALO ESC/37/00155 CIUDAD RODRIGO SALAMANCA ESC/37/01106 VILLAVIEJA DE YELTES LA FUENTE DE S. ESTEBAN ESC/37/00307 PEDROSO DE LA ARMUÑA SALAMANCA



# Carta de servicio 2018

CS  
Rev. 7  
2-5-2018  
Página 4 de 15

Se disponen de 3 LÍNEAS REGULARES con esta informacion:

1 Línea Salamanca - Toro / Toro- Salamanca : LINEA VACL-021

## **Salamanca - Toro**

### **Horarios**

#### **Salamanca - Toro**

De Lunes a Viernes.  
Salidas: 13.30, 18.30\*  
Llegadas: 14.45, 19.45\*

\*con entrada en Vadillo y Castrillo los lunes y viernes.

Sábados. No hay servicios.  
Domingos y Festivos. No hay servicios

#### **Toro - Salamanca**

De Lunes a Viernes.  
Salidas: 09.00, 15.00\*  
Llegadas: 10.25, 16.25\*

\*con entrada en Vadillo y Castrillo los lunes y viernes.

Sábados. No hay servicios.  
Domingos y Festivos. No hay servicios

1. Salamanca
2. Castellanos de Moriscos
3. Pedrosillo el Ralo
4. Pajares de la Laguna
5. La Orbada
6. Espino de la Orbada
7. El Pedroso de la Armuña
8. Arabayona de Mágina
9. La Orbada
10. Parada de Rubiales
11. Cañizal
12. Vallesa de la Guareña
13. Olmo de la Guareña
14. Cañizal
15. Fuentelapeña
16. Castillo de la Guareña
17. Fuentelapeña
18. Vadillo de la Guareña
19. Fuentelapeña
20. Fuentesálico
21. Fuentelapeña
22. La Bóveda de Toro
23. Villabuena del Puente
24. Toro

2 Línea Salamanca - Villares de Yeltes / Villares de Yeltes - Salamanca: LINEA VACL-028

## **Salamanca - Villares de Yeltes**

### **Horarios**

#### **Salamanca - Villares de Yeltes**

Lunes y Viernes  
Salidas: 18.00 Llegada: 19.25  
Trasbordo en La Fuente de San Esteban: Empresa El Pilar

1. Salamanca
2. La Fuente San Esteban
3. Buenamadre
4. Peñarodríguez
5. Casasola de la Encomienda
6. La Fuente San Esteban
7. Villares de Yeltes
8. Pozos de Hinojo
9. El cubo de Don Sancho

#### **Villares de Yeltes - Salamanca**

Lunes y Viernes  
Salidas: 06.50  
Llegadas: 08.10  
Trasbordo en La Fuente de San Esteban: Empresa El Pilar



# Carta de servicio 2018

CS  
Rev. 7  
2-5-2018  
Página 5 de 15

3 Línea La Fuente de San Esteban - Vitigudino / Vitigudino - La Fuente de San Esteban: LINEA AECL-066

## La Fuente San Esteban - Vitigudino

### Horarios

#### La Fuente San Esteban - Vitigudino

Martes  
Salidas: 09.45 Llegada: 10.30

1. La Fuente San Esteban
2. Boada
3. Villares de Yeltes
4. Pozos de Hinojo
5. Encuemavacas
6. Moronta
7. Vitigudino

#### Vitigudino - La Fuente San Esteban

Martes  
Salidas: 13.15  
Llegadas: 12.05

### Nuestros compromisos con los itinerarios:

-En el 100% de los vehículos se indicara de forma visible el servicio, destino o denominación (en caso de que aplique)

- El 100% de los conductores estará en condiciones de poder atender dudas relativas a los títulos de transporte en vigor (billetes), trayecto y los horarios. La forma de pago será siempre en metálico (en linea regular) y el conductor dispondrá de un cambio máximo de 50 euros.

-No se modificarán itinerarios u horarios; el Conductor empezará su marcha cuando se asegure que los pasajeros están completamente fuera o dentro del autobús, y en condiciones seguras sin iniciar la marcha hasta que todas las puertas estén cerradas (en algunos vehículos se inmoviliza/da una alarma) .Solo se abrirán las puertas cuando el vehículo este totalmente parado.

- El conductor no tiene obligación de subir o bajar pasajeros fuera de las paradas establecidas (salvo discretionales). En situaciones extraordinarias el Conductor permitirá al pasajero subir o bajar fuera de dichas paradas. Parará en aquellas paradas que haya Clientes esperando establecidas anteriormente. Si el conductor ve que se acerca un cliente a la parada se esperará a que llegue a la parada y se recogerá. Si el Conductor, después de haber parado, escucha algún tipo de aviso por parte del pasajero sobre las puertas, abrirá inmediatamente la puerta y detendrá el autobús (sí ya ha iniciado la marcha)

- Los horarios de salida y de pasos por parada/llegada se corresponderán con los establecidos y divulgados , están expuestos en pagina web (enlaces en <http://www.hermabus.com/descargas/horario-salamanca-toro.pdf>

<http://www.hermabus.com/descargas/horario-salamanca-villares.pdf>

<http://www.hermabus.com/descargas/horario-fuentesanesteban-vitigudino.pdf>

<http://www.hermabus.com/descargas/horario-salamanca-castellanos.pdf>

y en los horarios/calendarios disponibles en nuestras oficinas

En el caso que se pueda disponer se hará esa comunicación también en las marquesinas de las paradas.

- Cuando se detecte que más del 10% de pasajeros en un trayecto hayan sufrido un retraso superior a 30 minutos se iniciarán acciones correctivas y de mejora (salvo casos en que las causas del retraso sean ajenas a la empresa).

-Existe esta política de compensación en caso de retrasos imputables al operador: se devolverá el importe mediante acuerdo con el cliente, ya sea para restablecer el contrato/servicio en su totalidad o para la devolución de los importes facturados.

- Esta prohibida la entrada al vehículo a menores de 14 años, sin tutor o representante legal, encargado de su tutela durante el trayecto o con documento firmado al respecto

b) Respecto a la información en los autobuses:

Información en el interior

Todos los autobuses disponen en su interior al menos de la siguiente información:

- Indicación de la ruta (si aplica)
- Extracto del Reglamento de Viajeros ("Derechos y deberes de los usuarios"), con los principales derechos y obligaciones de los usuarios.

Información en el exterior

Todos los autobuses disponen en el exterior al menos de la siguiente información:

- Indicación de la agencia contratada o cartel identificativos del servicio discrecional (mediante paneles luminosos o carteles) e Indicación, en su caso, de que el autobús está fuera de servicio (si aplicase por ejemplo servicios discrecional).

c) Respecto al confort y la limpieza de los autobuses:

- A todos los autobuses que van a realizar servicio al día siguiente se les realiza una limpieza general en su interior y exterior. AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L tiene establecido un "Programa de Limpieza" para todos sus autobuses, que garantiza unos óptimos niveles de higiene y conservación.
- La empresa AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L realiza inspecciones aleatorias en los autobuses, con un compromiso de cumplimiento de más del 95% de inspecciones positivas en cuanto a estado de uso, limpieza y seguridad
- El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que transmita seguridad y confort a los pasajeros, con respecto a conducción, uso racional de equipo de sonido y necesidades de equipo de aire acondicionado a gusto de los usuarios y a criterio de conductor (ver manual del conductor)

d) Respecto a nuestra Atención al Cliente (Gestión de Reclamaciones):

- Todas las reclamaciones y comunicaciones de nuestros clientes son investigadas y registradas.
- Todas las reclamaciones y comunicaciones de nuestros clientes son contestadas (por teléfono o a través del mismo medio por el que se han recibido) en los 7 días siguientes a su recepción (siempre que el cliente haya accedido previamente a comunicarnos los datos necesarios para ello).
- Los clientes cuentan con una línea telefónica para efectuar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. El número de líneas de emergencia es 1 (923236770 o 627531436) y con horario de 24 horas
- Para asegurar la correcta atención al cliente, el 100% de los empleados conoce el protocolo de actuación de atención al cliente (manual del conductor)
- Es posible realizar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones por medio de nuestra página Web, garantizando una accesibilidad de 24 horas al día, en el apartado "Solicitud de información" y contestando en un plazo máximo de 3 días

e) Respecto a nuestra Atención al Cliente (Gestión de Objetos Perdidos):

- Todos los objetos perdidos por los usuarios (en los autobuses o en las instalaciones de la empresa) son recogidos, registrados y almacenados de acuerdo al procedimiento correspondiente.
- En caso de que el objeto perdido contenga información suficiente del usuario, la empresa contactará con dicho usuario para avisar de que puede pasar a recogerlo.

f) Respecto a nuestra flota de autobuses:

- La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo autobuses que cumplen la última normativa medioambiental en vigor.
- Nos comprometemos a que la antigüedad media de nuestros vehículos sea inferior a 8 años y la máxima de 10 años (excepto discretionales)
- **Mas del 15%** de nuestros autobuses dispone de rampa para acceso de personas con movilidad reducida.
- AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L tiene establecido un Plan de Mantenimiento para todos sus autobuses, que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios. Se disponen de datos de fiabilidad y coste de ese mantenimiento.

g) Respecto a nuestro compromiso con las personas con algún problema de movilidad:

- En este **2018 el 20%** de nuestros autobuses estarán adaptados a las necesidades para personas con movilidad reducida (PMR)

## h) Servicio ofertado:

- Anualmente se analiza el ajuste entre oferta y demanda y los resultados se incorporan al Plan de acción (objetivos).
- En caso de averías en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible.
- No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas

## i) Seguridad:

- El 100% de los vehículos dispone de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- El 100% de los vehículos tiene correctamente señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.
- El 100% de los conductores está instruido de acuerdo con el "Plan de gestión de situaciones de emergencia" en la instrucción correspondiente, para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas

## j) Impacto ambiental:

- El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes. Los residuos generados en nuestro taller o ajenos son tratados por gestores de residuos autorizados.
- Se han establecido indicadores de consumo energético (lt/km) para los vehículos que se destinan al servicio (media de consumo total y media por tipos de vehículos/plazas). De los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar el consumo energético.
- Con la necesidad de reducir la polución acústica y atmosférica, nuestros vehículos pararán el motor cuando esté justificado (paradas superiores a 5 minutos)

## 3. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar.

### En persona

Tanto en la Oficina de Atención al Público y oficinas centrales situada en C/Filiberto Villalobos 71-85 Estacion de autobuses de Salamanca (cp 37007)

### Por escrito (Hoja de Reclamaciones)

Disponibles en todos los vehículos y la Oficina de Atención al Público y oficinas centrales situada C/Filiberto Villalobos 71-85 Estacion de autobuses 37007 Salamanca

## Por Correo postal

A las direcciones de la empresa AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L en Salamanca, indicadas en el apartado Datos de la sede social de la empresa ( C/Filiberto Villalobos 71-85 Estacion de autobuses 37007 Salamanca)

## Por Teléfono

- Oficinas Centrales: 923236770 en horario continuado desde las 9:00 a 14:00 y de 17:00 hasta las 20:00.
- Oficina de Atención al Público/emergencias: 627531436 en horario continuado de 24 horas

Por Correo Electrónico: [info@hermarbus.com](mailto:info@hermarbus.com) e [info@martinautocares.com](mailto:info@martinautocares.com)

## Por Internet

Mediante el formulario definido en la página web de la empresa ([www.hermarbus.com](http://www.hermarbus.com)) para recoger cualquier comunicación que se desee realizar en el apartado Contacto.

## 4. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Existe un Reglamento (libro blanco del transporte), donde se detallan los Derechos y Obligaciones de los usuarios del transporte público en autobús y discrecional.

Un extracto de estos derechos y obligaciones de los usuarios en el transporte por carretera está publicado en todos los autobuses de AUTOCARES HERMANOS MARTIN S.L sin embargo, el texto completo a disposición de los usuarios lo puede encontrar en el enlace dispuesto en nuestra pagina web (disposición de "Guía transporte")

### **DERECHOS DE LOS VIAJEROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA O FERROVIARIO**

Cuando nos disponemos a realizar un viaje en tren o en autobús debemos tener en cuenta que la Ley recoge una serie de derechos que nos amparan como pasajeros.

No obstante, siempre es recomendable consultar las condiciones generales de cada compañía, ya que complementan lo dispuesto en la legislación básica, y nos especificarán todos los aspectos concretos que puedan afectarnos en nuestro viaje relativos a los servicios accesorios (facturación de equipajes, viaje con bicicleta, con animales, etc), a las condiciones de incumplimiento del transporte (garantía de puntualidad, indemnizaciones) y características especiales de ese medio de transporte.

El conocimiento de estos derechos, así como de las posibles vías de reclamación en caso de que tuviésemos cualquier problema, es esencial para poder hacer un uso correcto y satisfactorio de los medios de transporte terrestre ante cualquier incidencia que se nos presente; y disfrutar de nuestro viaje con toda tranquilidad.

### **El viajero**

Es la persona facultada para usar el servicio de transporte en virtud de un contrato constituido por un título válido, generalmente el billete, aunque puede ser otro tipo de documentos, bonos, tarjetas...

## ANEXO 1. POLITICA DE PRIVACIDAD

Mediante este aviso legal y las presentes Condiciones Generales tienen por objeto regular las condiciones de uso del Sitio Web “<http://www.hermarbus.com/>” (en adelante, “la web”), cuyo titular es **Autocares Hermanos Martín SL**, sociedad de nacionalidad española, con CIF B-37019171 y domicilio en Av. Filiberto Villalobos, 71-85 (Estación de Autobuses), 37007 Salamanca, inscrita en Reg. Mercantil Salamanca, tomo 309, libro 0, folio 128, hoja SA-1440, inscripción 11.

Les informamos acerca de nuestra política de privacidad y protección de datos de carácter personal, para que los usuarios determinen, libre y voluntariamente, si desean facilitar los datos personales que le puedan ser solicitados, con motivo de la utilización y posterior gestión de determinados servicios de nuestra página web.

### 1 Condiciones de acceso

La finalidad de esta web es ofrecer información sobre nuestra actividad y realizar comercio electrónico. Su utilización supone la aceptación plena por el Usuario de estas condiciones, por lo que si no está de acuerdo con el contenido de las mismas deberá abstenerse de hacer uso de la web, así como de los servicios ofrecidos en ella. **Autocares Hermanos Martín SL** se reserva el derecho a efectuar las modificaciones que estime oportunas, pudiendo modificar, suprimir o incluir, sin previo aviso, nuevos contenidos y/o servicios, así como la forma en que éstos aparezcan presentados y localizados y las condiciones de uso de la web.

El Usuario acepta que el acceso y uso de la web y de los contenidos incluidos en la misma tiene lugar libre y conscientemente, bajo su exclusiva responsabilidad, y en consecuencia se compromete a:

- No utilizar la web para la realización de actividades contrarias a la ley, a la moral, al orden público, en general, y hacer un uso lícito y honrado conforme a las presentes Condiciones Generales, así como abstenerse de realizar cualquier acto que pudiera dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la web y/o impedir el normal uso y utilización por parte del resto de Usuarios.
- No manipular o alterar cualquier contenido de la web sin el consentimiento expreso y por escrito de su titular. Cualquier alteración, modificación o manipulación sin el consentimiento de su titular, exime a su éste de responsabilidad alguna.
- No reproducir, copiar, distribuir, comunicar públicamente, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la preceptiva autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; así como suprimir, eludir o manipular el *Copyright* y demás datos identificativos de los derechos de **Autocares Hermanos Martín SL** o de sus titulares incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los reseñados contenidos.
- No introducir o difundir en la web programa de datos (virus o cualquier tipo de *software* de carácter nocivo) susceptibles de provocar daños en la web.

**Autocares Hermanos Martín SL** no garantiza la disponibilidad y continuidad de la web ni se hace responsable de cualesquiera daños y perjuicios puedan producirse, ni de los defectos técnicos, incluidos virus u otros elementos lesivos, cualquiera que sea la naturaleza, derivados del uso de la información y de las materias contenidas en la web.



# Carta de servicio

2018

CS  
Rev. 7  
2-5-2018  
Página 11 de 15

## 2 Uso de cookies

Con el objeto de prestar un mejor servicio, **Autocares Hermanos Martín SL** puede almacenar en el ordenador del usuario pequeños ficheros de información denominados *cookies*, utilizados para el correcto funcionamiento de algunos de los servicios que se ofrecen, así como para realizar estadísticas de uso, diagnosticar problemas en la web, y para la administración de algunos de los servicios ofrecidos. Para limitar o restringir la admisión de *cookies* en su equipo, el usuario puede configurar su navegador a estos efectos. Para más información, por favor visite nuestra [política de cookies](#).

El usuario responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que **Autocares Hermanos Martín SL** o cualquier tercero pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a las que queda sometido por las presentes Condiciones Generales. **Autocares Hermanos Martín SL** no asume ninguna responsabilidad ni realiza ningún control sobre los posibles hipervínculos que contenga la web a contenidos externos a la misma; no obstante, retirará aquellos enlaces que incluyan contenidos ilícitos tan pronto como pueda conocerlo.

## 3 Propiedad Intelectual e Industrial

El usuario reconoce que todos los contenidos de la web y, en concreto, de toda la información y materiales, la estructura, selección, ordenación y prestación de sus contenidos, programas y desarrollo de aplicaciones utilizados en relación con ellos, están protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial propiedad del titular de la web o, en su caso, de terceros.

En ningún caso el acceso a los mismos o su utilización por parte del usuario implicará ningún tipo de renuncia, transmisión o cesión total ni parcial de dichos derechos, ni confiere ningún derecho de utilización, alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública sobre dichos contenidos sin la previa y expresa autorización específicamente otorgada a tal efecto por parte de **Autocares Hermanos Martín SL** o del tercero titular de los derechos afectados.

**Autocares Hermanos Martín SL** es titular de los elementos que integran el diseño gráfico de su web, los menús, botones de navegación, el código, los textos, imágenes, texturas, gráficos y cualquier otro contenido de la página web o, en otros casos, dispone de la correspondiente autorización para la utilización de dichos elementos. Todas las marcas, nombres comerciales o signos distintivos mostrados en esta página son propiedad de **Autocares Hermanos Martín SL** y/o de terceras empresas. Se prohíbe usarlos o descargarlos permanentemente, copiarlos o distribuirlos por cualquier medio sin el preceptivo consentimiento de su titular.

En el caso de que cualquier Usuario o un tercero consideren que cualquiera de los contenidos ha sido introducido en la web con violación de sus derechos de Propiedad Intelectual o Industrial deberá enviar una notificación a **Autocares Hermanos Martín SL** identificándose a sí mismo y al titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos, aportando título o acreditación de la representación de los mencionados derechos.

## 4 Protección de datos

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento 2016/679, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales facilitados a través del formulario de contacto presente en la web son tratados con la finalidad de darle contestación, en su caso, a su solicitud de información, así como para enviarle comunicaciones comerciales por vía electrónica sobre nuestros productos o servicios, salvo que marque la casilla dispuesta al efecto.

En caso de facilitar sus datos para realizar el registro en la web, sus datos serán incorporados a un fichero con la finalidad de prestarle los servicios de la web así como, en su caso, mantener la relación contractual y los compromisos derivados de la contratación, así como para enviarle comunicaciones comerciales por vía electrónica sobre nuestros productos o servicios, salvo que marque la casilla dispuesta al efecto.

## 5 Tratamiento de datos de carácter personal

El usuario autoriza el tratamiento automatizado de los datos personales que suministre voluntariamente a **Autocares Hermanos Martín SL** a través de formularios, de correo electrónico, o de cualquier otro medio. **Autocares Hermanos Martín SL** se compromete a adoptar medidas de seguridad de índole técnica y organizativa para proteger la confidencialidad e integridad de los datos personales del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento 2016/679, de Protección de Datos de Carácter Personal, y demás legislación aplicable. Los datos de carácter personal serán tratados conforme a lo dispuesto en elcitada Reglamento 2016/679, de Protección de Datos de Carácter Personal. Por tanto, el usuario podrá ejercer los derechos que la ley le reconoce de acceso, rectificación, cancelación, oposición, derecho al olvido y portabilidad de sus datos personales.

Los datos serán custodiados para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Dichos datos podrán ser utilizados para la realización de estudios estadísticos, para informar sobre modificaciones en el servicio o para el envío de información solicitada sobre los productos de **Autocares Hermanos Martín SL** (o entidades participadas) que puedan ser de interés. En ningún caso los datos podrán comunicarse o cederse a terceros sin el previo y expreso consentimiento del usuario. La cesión de datos estaría limitada, en cualquier caso, por la legislación sobre protección de los datos.

Los datos personales recogidos serán objeto de tratamiento, tanto automatizado como convencional, e incorporados y conservados por un lado, en determinados ficheros titularidad de **Autocares Hermanos Martín SL** que actúa como Responsable del Fichero, encontrándose todos ellos con las medidas de seguridad según la normativa aplicable con estos principios:

- a) Principios generales: **Autocares Hermanos Martín SL** promoverá que los principios recogidos en esta Política de protección de datos personales sean tenidos en cuenta (i) en el diseño e implementación de todos los procedimientos que impliquen el tratamiento de datos personales, (ii) en los productos y servicios ofrecidos por estas, (iii) en todos los contratos y obligaciones que formalicen con personas físicas y (iv) en la implantación de cuantos sistemas y plataformas permitan el acceso por parte de empleados o de terceros a datos personales y/o la recogida o tratamiento de dichos datos.
- b) Principios relativos al tratamiento de datos personales:
  - (i) Principios de legitimidad, licitud y lealtad en el tratamiento de datos personales. El tratamiento de datos personales será leal, legítimo y lícito conforme a la legislación aplicable. En este sentido, los datos personales deberán ser recogidos para uno o varios fines específicos y legítimos conforme a la legislación aplicable. En los casos en los que resulte obligatorio conforme a la legislación aplicable, deberá obtenerse el consentimiento de los interesados antes de recabar sus datos. Asimismo, cuando lo exija la ley, los fines del tratamiento de datos personales serán explícitos y determinados en el momento de su recogida. En particular, **Autocares Hermanos Martín SL** no recabará ni tratará datos personales relativos al origen étnico o racial, a la ideología política, a las creencias, a las convicciones religiosas o filosóficas, a la vida u orientación sexual, a la afiliación sindical, a la salud, ni datos genéticos o biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona, salvo que la recogida de los referidos datos sea necesaria, legítima y requerida o permitida por la legislación aplicable, en cuyo caso serán recabados y tratados de acuerdo con lo establecido en aquella.
  - (ii) Principio de minimización. Solo serán objeto de tratamiento aquellos datos personales que resulten estrictamente necesarios para la finalidad para los que se recojan o traten y adecuados a tal finalidad.
  - (iii) Principio de exactitud. Los datos personales deberán ser exactos y estar actualizados. En caso contrario, deberán suprimirse o rectificarse.
  - (iv) Principio de limitación del plazo de conservación. Los datos personales no se conservarán más allá del plazo necesario para conseguir el fin para el cual se tratan, salvo en los supuestos previstos legalmente.



# Carta de servicio

## 2018

CS  
Rev. 7  
2-5-2018  
Página 13 de 15

- (v) Principios de integridad y confidencialidad. En el tratamiento de los datos personales se deberá garantizar, mediante medidas técnicas u organizativas, una seguridad adecuada que los proteja del tratamiento no autorizado o ilícito y que evite su pérdida, su destrucción y que sufran daños accidentales.

Los datos personales recabados y tratados por **Autocares Hermanos Martín SL** deberán ser conservados con la máxima confidencialidad y secreto, no pudiendo ser utilizados para otros fines distintos de los que justificaron y permitieron su recogida y sin que puedan ser comunicados o cedidos a terceros fuera de los casos permitidos por la legislación aplicable.

- (vi) Principio de responsabilidad proactiva (rendición de cuentas). **Autocares Hermanos Martín SL** será responsable de cumplir con los principios estipulados en esta Política de protección de datos personales y los exigidos en la legislación aplicable y deberá ser capaz de demostrarlo, cuando así lo exija la legislación aplicable. **Autocares Hermanos Martín SL** deberá hacer una evaluación del riesgo de los tratamientos que realice, con el fin de determinar las medidas a aplicar para garantizar que los datos personales se tratan conforme a las exigencias legales. En los casos en los que la ley lo exija, se evaluarán de forma previa los riesgos que para la protección de datos personales puedan comportar nuevos productos, servicios o sistemas de información y se adoptarán las medidas necesarias para eliminarlos o mitigarlos.

**Autocares Hermanos Martín SL** lleva un registro de actividades en el que se describan los tratamientos de datos personales que lleven a cabo en el marco de sus actividades. En el caso de que se produzca un incidente que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos, deberán seguirse los protocolos internos establecidos a tal efecto por el Responsable y los que establezca la legislación aplicable. Dichos incidentes deberán documentarse y se adoptarán medidas para solventar y paliar los posibles efectos negativos para los interesados. En los casos previstos en la ley, y si aplica se designará a un delegado de protección de datos con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos en **Autocares Hermanos Martín SL**

- (vii) Principios de transparencia e información. El tratamiento de datos personales será transparente en relación con el interesado, facilitándole la información sobre el tratamiento de sus datos de forma comprensible y accesible, cuando así lo exija la ley aplicable. A fin de garantizar un tratamiento leal y transparente, **Autocares Hermanos Martín SL** responsable del tratamiento deberá informar a los afectados o interesados cuyos datos se pretende recabar de las circunstancias relativas al tratamiento conforme a la legislación aplicable.

- (viii) Adquisición u obtención de datos personales. Queda prohibida la adquisición u obtención de datos personales de fuentes ilegítimas, de fuentes que no garanticen suficientemente su legítima procedencia o de fuentes cuyos datos hayan sido recabados o cedidos contraviniendo la ley.

- (ix) Contratación de encargados del tratamiento. Con carácter previo a la contratación de cualquier prestador de servicios que acceda a datos personales que sean responsabilidad de **Autocares Hermanos Martín SL**, así como durante la vigencia de la relación contractual, estas deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar y, cuando sea legalmente exigible, demostrar, que el tratamiento de datos por parte del encargado se lleva a cabo conforme a la normativa aplicable.

- (x) Transferencias internacionales de datos. Todo tratamiento de datos personales sujeto a la normativa de la Unión Europea que implique una transferencia de datos fuera del Espacio Económico Europeo deberá llevarse a cabo con estricto cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley aplicable en la jurisdicción de origen. Le comunicamos que **Autocares Hermanos Martín SL** no realiza transferencias internacionales de datos

- (x) Para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, derecho al olvido y portabilidad deberá dirigirse al responsable del fichero, **Autocares Hermanos Martín SL**, en Av. Filiberto Villalobos, 71-85 (Estación de Autobuses), 37007 Salamanca (España) o enviando un correo



# Carta de servicio 2018

CS  
Rev. 7  
2-5-2018  
Página 14 de 15

electrónico a [info@hermarbus.com](mailto:info@hermarbus.com)

## 6 Confidencialidad

Toda información que cualquiera de las partes comunique o facilite a la otra o a la que tengan acceso cualquiera de ellas, será considerada confidencial y no podrá ser divulgada, mostrada, reproducida, copiada, discutida con terceros, ni empleada por ninguna de las partes para fines ajenos a los que motivaron su comunicación.

## 7 Legislación aplicable y jurisdicción. Cambio de Normativa

Las presentes Condiciones Generales se regirán por lo dispuesto en la legislación española y europea. Para cuantas cuestiones pudieran suscitarse entre las partes en relación con la interpretación y ejecución del presente documento, ambas partes acuerdan de forma expresa y con renuncia de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Salamanca, salvo en el caso de consumidores, en cuyo caso serán los correspondientes a su domicilio.

**Autocares Hermanos Martín SL** se reserva el derecho a modificar la presente Política de Privacidad para adaptarla a futuras novedades legislativas o jurisprudenciales. En dichos supuestos, anunciará en esta página los cambios producidos con razonable anticipación a su puesta en práctica.

**Autocares Hermanos Martín SL** proporciona a los usuarios los recursos técnicos adecuados para que, con carácter previo, puedan acceder a este aviso sobre este Política de Privacidad y Protección de Datos, así como cualquier otra información relevante y puedan prestar su consentimiento a fin de que esta sociedad proceda al tratamiento de sus datos personales.

© Copyright 2018. Autocares Hermanos Martín SL

## ANEXO 2. CONSEJOS DE SEGURIDAD

A continuación le explicamos en detalles algunos Consejos de Seguridad



### El Conductor

Es un profesional formado especialmente para este trabajo. Es su "especialista en seguridad". Siga siempre sus instrucciones.



### Apertura de Seguridad de las Puertas

El dispositivo de apertura se encuentra a la vista, cerca de las puertas. Debe utilizarse con el vehículo parado, según las instrucciones. Al accionarlo, las puertas se desbloquean y se abren inmediatamente. Úsese sólo en caso de emergencia.



### Martillos de Emergencia

Los martillos rompecristales se encuentran cerca de las ventanas señalizadas como "salida de socorro". Utilícelos sólo si es imposible salir por las puertas.



### Cinturón de Seguridad

Todos los asientos de nuestros autocares están equipados con cinturón de seguridad. Siempre que esté sentado, deberá tener el cinturón de seguridad de su asiento abrochado. Asegúrese de ponérselo correctamente.



### Equipajes

Los equipajes viajarán en el maletero del autocar. Confíselos al conductor y él se encargará de ubicarlos correctamente. Los objetos personales o el equipaje de mano deben situarse exclusivamente en los portaequipajes o redecillas previstas para ese fin. Asegúrese de que no puedan caer al suelo o molestar a otro viajero.



### Pasillo Central

Asegúrese de que ningún objeto de su propiedad pueda ocupar el pasillo. Este espacio debe estar siempre libre.



### Botiquín de Primeros Auxilios

Todos nuestros autocares están provistos de un botiquín. Normalmente se encuentra en la parte delantera del vehículo, identificando por un pictograma. Solicítelo al conductor en caso de necesidad.



### Puertas y accesos

Localícelas. Evite toda precipitación al subir o descender del autocar.