Carta de Servicios

Servicio comercial de Bus Nàutic en el Puerto de Barcelona

La concepción del transporte desde una visión integral y la satisfacción permanente del cliente son las premisas sobre las que el **Grupo Alsa** desarrolla su actividad.

Como operador integral, es capaz de atender las diferentes necesidades de movilidad de los ciudadanos mediante un amplio abanico de servicios de transporte de ámbito regional, nacional, internacional, urbano, discrecional y turístico. Ofrecemos una amplia cartera de **soluciones de movilidad** seguras, asequibles, fiables y ecológicas.

La Unión Temporal de Empresas integrada por las empresas Nex Continental Holdings, S.L.U. y Bahia Zero, S.L. (en denominación comercial UTE BUS NAUTIC), perteneciente al GRUPO ALSA, presta los servicios de transporte de pasajeros por vía marítima en el Puerto de Barcelona, entre el Muelle de Drassanes y el Muelle de Llevant. Un servicio público que mejora la movilidad de la ciudad y refuerza su conexión con el Port Vell, permitiendo llegar a la playa de la Barceloneta de manera rápida, sencilla y económica.

En Alsa siempre trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir su máxima satisfacción cada vez que decida viajar con nosotros.

Por ello, hoy tenemos el placer de presentarle nuestra Carta de Servicios para el servicio comercial de Bus Nàutic en el Puerto de Barcelona. Esta Carta sigue las directrices de la Norma UNE 93200, y está certificada por AENOR.

En ella encontrará todos los compromisos que queremos asumir con usted para ofrecerle un servicio de calidad, así como lo que puede esperar de nosotros en cada viaje.

1. **Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje.**
2. **Viajará seguro con nosotros.**
3. **Nuestros servicios serán puntuales y fiables.**
4. **Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.**
5. **Estaremos comprometidos con la Comunidad.**

Disfrute de su viaje con Alsa.

1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje

Porque queremos estar a la vanguardia del sector.

Te proponemos una agradable travesía en un **barco 100% eléctrico** de propulsión electrosolar que cruza el puerto en tan solo **10 minutos** desde el Muelle de Drassanes (zona Colón) hasta el Muelle de Llevant (zona playa Barceloneta), reduciendo sustancialmente el tiempo de desplazamiento entre ambas zonas en comparación con el trayecto por tierra.

Las embarcaciones están dotadas de::

- Espacios cubiertos y protegidos para la comodidad de pasajeros y tripulación.
- Cabina de aseo WC a disposición de los usuarios, previa solicitud a la tripulación.

Para su mayor comodidad, está permitido el acceso a las embarcaciones con **elementos de movilidad personal** tales como bicicletas y patinetes no eléctricos.

En el Muelle de Llevant encontrará una **Estación marítima cubierta y climatizada**, dotada de área de descanso y espera con bancos y aseos, y donde dispondrá también de un servicio de bar y cafetería.

Aplicamos rigurosos planes de mantenimiento y limpieza para estar siempre a punto y en condiciones óptimas, garantizando un elevado nivel de confort en nuestras embarcaciones e instalaciones, y comprometiéndonos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en los aspectos de limpieza y estado de conservación de los mismos por encima de 7 y no menor de 6, en una escala de 1 a 10.

2. Viajará seguro con nosotros

Porque su seguridad es nuestra máxima prioridad.

Operamos bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, no sólo aplicando rigurosos planes de mantenimiento en nuestra flota, sino prestando una constante atención a la selección y formación de nuestro personal.

Toda la flota adscrita está dotada de los siguientes elementos de seguridad:

- Balsas salvavidas que garantizan cubrir el 100% de la capacidad de pasaje de la embarcación
- Conexión al canal de socorro 16 de VHF
- DSC o llamada selectiva digital
- GPS Plotter Marino
- Extintores homologados, puente de polvo seco y mangueras contraincendios con bomba de agua salada
- 2 Aros salvavidas para recogida de hombre al agua

Todo nuestro personal está formado en primeros auxilios, emergencias y evacuación.

Nuestro objetivo es que los clientes experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10, en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre la seguridad en la navegación.

La seguridad es uno de los valores de Alsa. Las empresas que componen la UTE titular del servicio Bus Nàutic disponen de la certificación que acredita el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO22320 de Gestión de Emergencias.

3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables

Porque asumimos el compromiso de ofrecerle un servicio de calidad.

El servicio se presta:

- 365 días al año
- 12 horas ininterrumpidas al día
- Salidas cada 30 minutos

Realizamos una minuciosa programación para garantizar, en situaciones normales de explotación, el cumplimiento de los horarios y servicios.

Nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 7, y en ningún caso por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.

La calidad es uno de los valores de Alsa. Las empresas que componen la UTE titular del servicio del Bus Nàutic disponen de la certificación que acredita el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional UNE EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad. Además, los servicios del BUS NAUTIC están certificados por AENOR según la Norma UNE/CEN-TS 166880 de Experiencia de Cliente.

4. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.

Le tratamos con amabilidad y respeto.

Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestras normas y estándares de atención al cliente, y nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.

Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 7 días naturales desde su recepción. Nos comprometemos a que no habrá más de 2 meses consecutivos en los que el 100% de las reclamaciones no sean contestadas en este plazo, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

La gestión de Alsa en la atención de quejas y reclamaciones cumple los requisitos de la Norma internacional ISO10002, y está certificada por AENOR.

Facilitamos los viajes en familia, con niños y con mascotas.

Está permitido el acceso a las embarcaciones con carritos de niños, así como de mascotas.

Un viaje accesible para todos.

- Garantizamos que los servicios son accesibles, contando en uno de los barcos con un espacio reservado y con aseo adaptado para viajeros en sillas de ruedas o escúteres.
- Así mismo, la Estación Marítima del Muelle de Llevant y la parada del Moll de Drassanes son totalmente accesibles.
- El embarque y desembarque se realiza en condiciones de máxima comodidad y seguridad para las personas con discapacidad y movilidad reducida.
- Los servicios de esta línea están diseñados siguiendo los requisitos de Normas de Accesibilidad Universal, como la UNE 170.001, y están certificados por AENOR.

Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la accesibilidad para personas de movilidad reducida como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.

5. Estaremos comprometidos con la Comunidad.

Porque seguiremos contribuyendo a la mejora de las condiciones sociales.

En Alsa tenemos como compromiso trabajar cada día por mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que prestamos nuestros servicios.
En este marco, Alsa ha implantado un sistema de gestión y mejora de la Responsabilidad Social Corporativa conforme al estándar internacional IQNet SR10, disponiendo de la Certificación de AENOR que acredita esta conformidad.

Además, Alsa publica anualmente una Memoria de Sostenibilidad que recoge las principales actuaciones de la compañía en esta materia, y que puede consultarse en la web. Esta Memoria cumple los criterios de GRI (Global Reporting Initiative), y su conformidad con los mismos está también verificada por AENOR.

Promovemos las buenas prácticas sobre salud en nuestros empleados. Nuestro modelo de Empresa Saludable está también certificado por AENOR.

Porque estamos comprometidos con el medio ambiente.

Somos respetuosos con el medio ambiente, contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

Las embarcaciones adscritas al servicio son **100% eléctricas, cero emisiones**.

Las empresas que componen la UTE titular del servicio del Bus Nàutic disponen de la certificación que acredita el cumplimiento de los requisitos de normas internacionales de medio ambiente y energía como la norma UNE EN ISO 14001
de Sistemas de Gestión Ambiental, la norma UNE ISO 50001:2011 de Sistemas de Gestión Energética y la norma UNE EN ISO 14064 de Inventario de gases de efecto invernadero o cálculo de la huella de carbono.

Cumplimos con nuestro compromiso

Cada compromiso recogido en esta Carta ha sido vinculado a un indicador para medir su grado de cumplimiento. El seguimiento y medición de los indicadores definidos serán continuos, y la compañía dará a conocer los resultados anualmente a sus clientes y usuarios publicando los resultados finales en la página web busnautic.es/.

Normativa aplicable

- Texto Refundido de la Ordenanza reguladora del servicio de navegación interior de pasaje en el Puerto de Barcelona (aprobado por resolución del Presidente de la Autoridad Portuaria de Barcelona en fecha 10 de mayo de 2013).
- Ordenanza reguladora del ejercicio de actividades náutico-deportivas en el Puerto de Barcelona (aprobada por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona en sesión de 25 de julio de 2007).
- Ordenanza reguladora de la ordenación y coordinación del tráfico marítimo portuario en el puerto de Barcelona (aprobada por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona en sesión de 30 de noviembre de 2022.
- Disponibles en: https://transparencia.portdebarcelona.cat/ca/web/transparencia/informacio-juridica.
- Resulta de aplicación la normativa referenciada en el apartado anterior, junto con las Condiciones generales aplicables a los billetes vendidos por Alsa.
- Ley de Contratos del Sector Público.

Derechos y obligaciones de los usuarios

Los derechos y obligaciones de los usuarios se especifican en las CONDICIONES DE COMPRA publicadas en la web de Bus Nàutic (busnautic.es).

Medidas de compensación y/o subsanación aplicables

- Atención de reclamaciones en el plazo de 7 días naturales desde su recepción.
- Indemnizaciones y compensaciones según las condiciones establecidas.
- Envío de carta de disculpas y/o llamadas personalizadas, según estándares de servicio de Alsa.

Danos tu opinión.

Puedes ampliar la información o dejarnos tu opinión sobre esta Carta de Servicios en cualquiera de los siguientes canales:

- busnautic.es
- Teléfono: 900 816 550
- Formulario https://www.alsa.es/contacto/informacion-general
- Taquilla Muelle de Drassanes
- Redes sociales

Información y atención al cliente.

Los viajeros encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre el servicio, y podrán adquirir los billetes para viajar a través de los siguientes canales:

- Taquilla Bus Nàutic en Muelle de Drassanes.
- Página web: busnautic.es
- Atención telefónica 24h: (+34) 91 020 7007 (teléfono local sin tarificación especial)
- Formulario https://www.alsa.es/contacto/informacion-general
- App Alsa
- A bordo del Bus Nàutic
- Máquinas autoventa en el Muelle de Llevant

Informamos a los viajeros sobre incidencias significativas en los servicios a través de la web de Bus Nàutic.

Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones.

- Taquilla Muelle Drassanes. Hojas de Reclamaciones Oficiales disponibles en esta taquilla.
- Página web: busnautic.es
- Formulario https://www.alsa.es/contacto/informacion-general
- Redes Sociales.

Datos de la empresa.

Nex Continental Holdings, S.L.U. y Bahia Zero, S.L. Unión Temporal de Empresas (UTE BUS NAUTIC)

- Oficinas centrales: Josefa Valcárcel, 20 - 28027 Madrid
- Operaciones Barcelona: Moll de les Drassanes, 3P, Ciutat Vella, 08039 Barcelona

Fecha Primera Edición 07/06/2025. Última edición 01/06/2026. Válida hasta 01/06/2028

alsa

AENOR
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001

AENOR
CARTAS DE SERVICIO
UNE 93200

AENOR
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
UNE 170001-2

AENOR
GESTIÓN AMBIENTAL
ISO 14001

AENOR
GESTIÓN ENERGÉTICA
ISO 50001

AENOR
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISO 45001

AENOR
SEGURIDAD VIAL
ISO 39001

AENOR
GESTIÓN DE EMERGENCIAS
ISO 22320