

Declaración de derechos del cliente del autobús interurbano

En Greyhound Lines, Inc., nos comprometemos a que, como conductor de autobús interurbano, usted debe experimentar un viaje en autobús seguro y confiable con un servicio profesional y cortés. Esto incluye que el autobús esté limpio y sea cómodo con reglas claras sobre cómo viajar y estar seguro a bordo del autobús y en caso de emergencia.

I. Un viaje seguro en todo momento

- Cumplimiento de todas las leyes y regulaciones de vehículos y tráfico.
- Conductores totalmente capacitados.
- Vehículos que cumplen con todos los requisitos de seguridad aplicables.
- Carga y descarga segura y ordenada de pasajeros.

II. Servicio cortés, limpio y accesible

- Terminales y vehículos limpios, cómodos y bien mantenidos.
- Conductores amables y profesionales.
- Asistencia a las personas discapacitadas en las terminales, a pie de calle y a bordo.
- No discriminación con respecto a los precios o el transporte.

III. Servicio confiable

- Servicio puntual, teniendo en cuenta eventos fuera del control del operador, incluidos clima, construcciones, congestionamiento, etc.
- Asistencia adecuada determinada caso por caso en situaciones de cancelaciones de última hora o tras un retraso importante causado por el operador.
- Compensación razonable o cambio de ruta en situaciones de sobrerreservas o en casos de cancelación o retraso importante causados por el operador.

IV. Información precisa y oportuna

- Información precisa sobre rutas, horarios y tarifas, incluidos anuncios de paradas a bordo.
- Información oportuna sobre demoras en el servicio, incluido cancelaciones.
- Información de viaje para todos los pasajeros antes y durante su viaje, así como información general sobre viajes en las terminales y en línea.

V. Comunicaciones

- Un mecanismo de manejo de quejas disponible para todos los pasajeros por problemas relacionados con viajes, equipaje, Package Express y alojamiento para personas discapacitadas.
- Conocimiento del número de autobús para informar incidentes.
- Investigación diligente y reparación oportuna de las quejas.
- No dude en comunicarse con nosotros en <https://es.greyhound.com/info-ayuda/contacto>

VI. Medidas de seguridad transparentes

- Se invita a los viajeros que planifican un viaje en autobús a pensar primero en la seguridad antes de comprar un boleto o alquilar un autobús utilizando el video y los consejos de seguridad de la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (*Federal Motor Carrier Safety Administration*, FMCSA) “Look Before You Book” (Revisa antes de reservar), disponibles en <http://www.fmcsa.dot.gov/safety/look-you-book/passengers-%E2%80%93-stay-safe-and-look-you-book>.
- La aplicación móvil SaferBus ofrece a los pasajeros de autobuses una forma rápida y gratuita de revisar el registro de seguridad de una compañía de autobuses antes de comprar un boleto o reservar un viaje en grupo. La aplicación SaferBus, disponible para usuarios de teléfonos iPhone, iPad y Android, se puede descargar de forma gratuita visitando la página web de la FMCSA en <http://www.fmcsa.dot.gov/safety/passenger-safety/saferbus-mobile-application>.
- Los consumidores también pueden presentar una queja llamando a la línea directa gratuita de la FMCSA al 1-888-DOT-SAFT (1-888-368-7238) de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del este, de lunes a viernes, o a través de la Base de datos nacional de quejas del consumidor en línea.