



VAC-246

CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL DE VIAJEROS POR CARRETERA ENTRE MADRID Y SEGOVIA CON PROLONGACIÓN A MELGAR DE FERNAMENTAL (BURGOS)

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Gestión, en la modalidad de concesión, del servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera entre Madrid y Segovia, con prolongación a Melgar de Fernamental (Burgos)

2. DISPOSICIONES APLICABLES.

En lo no previsto en el presente documento, será de aplicación:

- En primer lugar el Reglamento (CE) nº 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007.
- En segundo lugar la Ley 16/ 1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres [LOTT], y el 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], en lo que no se oponga a la LOTT.
- En tercer lugar la legislación reguladora de la contratación del Sector Público conformada por:
 - Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público [TRLCSP]
 - Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas [RCAP], en lo que no se oponga al TRLCSP.
 - Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente el TRLCSP, en lo que no se oponga al TRLCSP.

3. PLAZO DE DURACIÓN.

Este contrato se otorga por un plazo de 10 años, de conformidad con lo establecido en el art. 4.3 del Reglamento (CE) 1370/2007, pudiendo prolongarse de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.4 del mismo Reglamento. La fecha de formalización del contrato administrativo, constituirá el día a partir del cual se iniciará el cómputo del plazo.

4. TRÁFICOS A REALIZAR.

Se realizarán los tráficos indicados en las matrices que figuran en el documento I, anexo a este contrato.



VAC-246

5. ITINERARIO.

El itinerario de la concesión, de 516 kilómetros de longitud, se desarrolla a lo largo de las carreteras y sirve a las poblaciones que se indican en el documento II, anexo a este contrato.

Se evitará la entrada en poblaciones de paso que no tengan parada fija establecida, utilizando las vías de circunvalación que puedan existir. Las modificaciones de infraestructuras, que impliquen variaciones posteriores en la longitud del itinerario, serán introducidas en este.

6. EXPEDICIONES Y CALENDARIOS.

Se realizarán, como mínimo, en las rutas reseñadas en el documento III, anexo a este contrato, las expediciones ordinarias que, con sus correspondientes calendarios y horarios, asimismo se detallan.

En el recorrido de las rutas, las paradas se realizarán en las estaciones públicas de transporte de viajeros existentes (incluidos intercambiadores modales públicos).

La ubicación geográfica de los puntos de origen y de parada de los servicios y las direcciones, constan en el documento III, anexo a este contrato.

7. REGIMEN TARIFARIO.

De acuerdo con la oferta realizada por el adjudicatario, la tarifa máxima admisible en las expediciones ordinarias, IVA excluido, será de 0,037235 euros, por viajero.kilómetro. El importe del IVA, por viajero.kilómetro que debe ser repercutido es de 0,003724 euros.

La empresa contratista aplicará sobre la tarifa máxima admisible los descuentos regulados por la Ley de Protección a las familias numerosas.

Las tarifas se revisarán, anualmente, transcurridos dos años desde la formalización del contrato, mediante Resolución de la Dirección General de Transporte Terrestre.

Dicha revisión tendrá como fundamento la modificación de los precios calculada como la variación anual de la media de los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística en el año natural anterior del índice nacional de la subclase transporte por carretera sobre la misma media del año precedente (en adelante Δ IPTC medio) y la modificación del número de viajeros-kilómetro realizados en cada concesión en el año natural anterior (en



VAC-246

adelante V_{kmr}) en relación con la misma magnitud correspondiente al año precedente (en adelante V_{kmr-1}). A estos efectos, la revisión se realizará calculando el coeficiente C , mediante la expresión:

$$C = 1 + \Delta IPTC_{medio} - X,$$

Donde $\Delta IPTC$ medio figurará expresado en tanto por uno con el signo que corresponda y el valor X viene dado por:

$$X = 1/100 [(V_{kmr} - V_{kmr-1})/V_{kmr-1}]$$

Donde V_{kmr} se referirá al año natural anterior a la revisión y V_{kmr-1} al año inmediatamente anterior a aquél, estando en todo caso limitado su valor por la siguiente fórmula expresada en porcentaje:

$$0 \leq X \leq 1$$

El coeficiente C se aplicará a las tarifas vigentes en cada una de las concesiones (T_{t-1}) de forma que la tarifa revisada (T_t) para cada momento sea:

$$T_t = T_{t-1} \times C$$

Donde C es el coeficiente de revisión periódica; T es la tarifa máxima y t es el año.

Los cuadros de precios del servicio público de transporte se calcularán por el órgano de contratación, multiplicando la tarifa autorizada en cada momento, por la distancia tarifaria, siendo esta, la media aritmética, de las distancias reales entre las poblaciones de las distintas rutas. De tal manera que el precio del billete entre dos tráficos idénticos, sea siempre el mismo independientemente del recorrido del servicio.

La estructura de costes del servicio calculada por la empresa contratista es la siguiente:

PERSONAL	34,00%
AMORTIZACIONES	11,90%
COSTE FISCAL	8,10 %
SEGUROS	1,10 %
COMBUSTIBLE	19,10 %
NEUMÁTICOS	0,80 %
REPARACIONES	6,00 %
PEAJES	10,60%
OTROS COSTES	7,30 %
COSTES FINANCIEROS	<u>1,10 %</u>
COSTE TOTAL	100,00 %



VAC-246

8. PERSONAL.

La dotación mínima del personal que el contratista deberá adscribir a la prestación del servicio según el plan de explotación presentado será de 39,14 conductores equivalentes en cómputo anual.

9. VEHÍCULOS Y MEJORAS EN EL CONFORT DEL MATERIAL MÓVIL.

Para la prestación de las expediciones ordinarias mínimas fijadas en la condición 6 de este contrato, quedarán adscritos a esta concesión veinticuatro (24) vehículos, que de acuerdo con la oferta realizada por el adjudicatario, no podrán superar una antigüedad máxima de siete (7) años, debiendo disponer de ellos en propiedad, en arrendamiento ordinario o en arrendamiento financiero, sin perjuicio de la utilización de otros adicionales, en caso de intensificaciones, incrementos eventuales de tráfico, averías o cualquier incidencia que así lo aconseje, conforme a lo dispuesto en los artículos 76 de la LOTT y 85 del ROTT.

Las matrículas de los vehículos que quedan adscritos al servicio, constan en el documento III, anexo a este contrato y deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Vehículos de un solo piso, de categoría M3 y clase III.
- Características obligatorias de los vehículos según Pliego de Condiciones.
- El vehículo cumplirá los requisitos establecidos en el reglamento UN ECE R66.02 de resistencia en caso de vuelco.
- Cumplimiento de la norma ISO 16121 de requisitos ergonómicos para puestos de trabajo de operadores de autobuses.
- Suspensión neumática independiente en todos los ejes.
- Suspensión (ECAS).
- Control de estabilidad electrónica (ESC).
- Sistema de frenada (EBS).
- Elevador vertical para personas de movilidad reducida, ubicado en la zona trasera del vehículo, con capacidad para subir sillas de ruedas de hasta 350 kg.
- Sistema de arrodillamiento (Kneeling).
- Transporte de hasta seis personas en silla de ruedas por servicio.
- Reserva de las cuatro plazas más cercanas a la entrada y a la salida del autobús, para su utilización por personas de movilidad reducida.
- Filtros antipolen.
- Lunas laterales y traseras extra tintadas. Cortinas plisadas en ventanas laterales.
- Mayor distancia entre asiento, como mínimo 763 mm.



VAC-246

- Altura del respaldo de las butacas de 680 mm.
- Butacas reclinables, incluso en la última fila.
- Bandejas portaequipajes con tapas tipo avión.
- Motores Euro 6 en todos los vehículos.
- Iluminación LED.
- Capacidad de bodega, 130dm³ / pasajero.
- Cuatro extintores de calidad 21A/11B.
- Iluminación Bi-Xenon.
- Sistema de control de presión neumáticos (TPMS).
- Sistema de detección de afloje de tuercas.
- Caja de cambios automática.
- Sistema de arranque en pendiente.
- LDW.
- Sistema de control adaptativo de velocidad de cruce (ACC).
- Sistema FCW.
- Cámara de visión 360 °.
- Sistema DFW.
- Neumáticos energéticamente eficientes (nivel A) y de baja emisión acústica (menos de 70 db).
- Sistema de reparto electrónico de frenada (EBD).
- Sistema de frenado de emergencias (AEBS).
- Sistema de detección de señales de tráfico (SDW).
- Sistema de registro del estilo de conducción Scania Fleet Management.
- Caja negra.
- Alcohólimetro con bloqueo de arranque.
- Desplazamiento lateral de butacas.
- Kit de sueño, con coste.
- Calienta biberones y potitos.
- Cabina de lavabo ecológico, equipada además de con WC químico, ergonómico y accesible con cambiador de bebés.
- Protectores higiénicos en reposacabezas.
- Mesita con apoyavasos.
- Frigorífico con capacidad para 60 botellas de agua individuales.
- Desfribilador automático.
- Sistema de embolsado de paraguas mojados.
- Dos purificadores de aire Hispacold ECO3.
- Servicio de catering a bordo, en cuatro expediciones diarias entre Madrid y Segovia, de lunes a viernes.
- Expediciones VIP: cuatro expediciones diarias entre Madrid y Segovia, de lunes a viernes, serán prestadas por un autobús de 37 plazas (configuración de asientos dos más uno).
- Sistema de retención ISOFIX (estándar ISO 13216) instalado en cuatro asientos en cada vehículo.
- Cuatro sillas para bebés homologadas para niños de entre 18 meses y 3 años, a demanda.
- Seis arneses de sujeción Kiddy Bus para niños de entre 3 y 11 años, a demanda.



VAC-246

- Dos cinturones de seguridad para embarazadas, a demanda.
- Un pack de arnés y cinturón de seguridad para perro guía por vehículo, a demanda.
- Sistema de seguimiento de viajeros menores de edad suministrado por GEOACTIO.
- Compartimento independiente de la bodega para el traslado de animales de compañía. El compartimento estará ventilado, aislado y los animales viajarán en sus respectivas jaulas de transporte. Se prestarán de manera gratuita dos trasportines, bajo solicitud previa de 24 horas. Higienización del compartimento de mascotas después de cada servicio.
- Sistema de tapas de maletero y puertas con bordes sensibles para evitar atrapamientos.
- Navegación gratuita por internet de alta calidad wifi 4G, suministrado por AZIMUT. Router wifi 4g de última generación, con dos antenas en cada vehículo.
- Antena satélite para la visualización de canales de televisión TDT.
- Sistema de entretenimiento embarcado AZIMUT, que permite la visualización de contenidos a través de pantallas táctiles individuales, de 9 pulgadas.
- Auriculares a bordo de utilización gratuita.
- Prensa diaria gratuita.
- Kits de entretenimiento infantil
- Juegos de mesa.
- Biblioteca física a bordo, con 3 títulos seleccionados entre las últimas novedades disponibles.
- Ordenador de a bordo conectado al SAE de la empresa para la gestión de la información visualizada en las pantallas colectivas.
- Enchufes eléctricos y puertos USB individuales.
- Stock de cables cargadores.
- Dispositivos electrónicos (1 tablet, 1 libro electrónico y 1 videoconsola portátil por autobús) a disposición del viajero a través de un sistema de préstamo por el cual el viajero reservará los dispositivos en el momento de subir al autobús, a través de una fianza de 5 €.

Todos los vehículos que presten los servicios fijados en el presente contrato, deberán estar obligatoriamente señalizados conforme a lo que a tal efecto determina el Ministerio de Fomento en la Resolución de la Dirección General de Transporte Terrestre, de 10 de octubre de 2011, con el fin de facilitar la inmediata identificación del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 83.6 del ROTT, debiendo utilizar la imagen de marca que en la resolución se define de acuerdo con las características y plazos indicados en la misma.



VAC-246

10. CANON.

La empresa contratista del servicio público de transporte, deberá abonar un canon anual de SETENTA Y UN MIL CIENTO CUARENTA Y OCHO EUROS (71.148 €).

El abono se realizará una vez al año y el primer vencimiento del período de pago será el último día del mes siguiente a la publicación en el Boletín Oficial del Estado de la formalización del presente contrato. Para los años siguientes, el vencimiento del período de pago, será el último día del primer mes correspondiente a cada nuevo año de contrato.

11. SOMETIMIENTO AL ARBITRAJE DE LAS JUNTAS ARBITRALES DEL TRANSPORTE.

La empresa contratista del servicio público de transporte se someterá al arbitraje de las Juntas Arbitrales del Transporte en relación con cualquier controversia que, pueda suscitarse con los usuarios del servicio, en el cumplimiento del contrato de transporte.

12. GARANTÍA DEFINITIVA.

La garantía definitiva de UN MILLÓN OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS EUROS CON OCHENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (1.836.686,89€) constituida por la empresa contratista y puesta a disposición del Director General de Transporte Terrestre, de conformidad con los artículos 95.1 y 151.2 del TRLCSP, responderá de los conceptos indicados en el art. 100 del TRLCSP, y deberá reponerse de acuerdo con el artículo 99.2 del mismo texto.

La garantía se ha constituido mediante aval prestado ante la Caja General de Depósitos en Madrid por BANCO DE SANTANDER, S.A., con C.I.F.: A39000013, con número de registro: 2017 00373 0008886 0.

13. MEDIDAS ESPECIALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y COMERCIALIZACIÓN.

13.1 Indemnizaciones por retrasos y cancelaciones imputables a la empresa contratista:

Por demora entre 10 y 15 minutos en la salida de los autobuses en el Intercambiador de Moncloa y la Estación de Autobuses de Segovia, descuento del 50% en el precio del siguiente viaje para el mismo trayecto que realice el viajero.

Por demora entre 15 y 30 minutos en la llegada o en la salida:

- Indemnización del 50% del importe del billete.



VAC-246

- Descuentos en los tres siguientes viajes en el mismo trayecto:
 - Primer viaje: descuento del 100 % del precio del billete.
 - Segundo viaje: descuento del 70 % del precio del billete.
 - Tercer viaje: descuento del 50 % del precio del billete.

Por demora entre 30 y 60 minutos en la llegada o en la salida:

- Indemnización del 150% del importe del billete.
- Descuentos en los tres siguientes viajes:
 - Primer viaje: descuento del 100 % del precio del billete o devolución del importe.
 - Segundo viaje: descuento del 70 % del precio del billete.
 - Tercer viaje: descuento del 50 % del precio del billete.
- Vales individuales para una consumición por importe de 2 € en las cafeterías / restaurantes del entorno del Intercambiador de Moncloa y la Estación de Autobuses de Segovia.

Por demora entre 60 y 120 minutos en la llegada o en la salida:

- Indemnización del 200% del importe del billete.
- Descuentos en los tres siguientes viajes:
 - Primer viaje: descuento del 100 % del precio del billete o devolución del importe.
 - Segundo viaje: descuento del 70 % del precio del billete.
 - Tercer viaje: descuento del 50 % del precio del billete.
- Vales individuales para una consumición por importe de 5 € en las cafeterías / restaurantes del entorno del Intercambiador de Moncloa y la Estación de Autobuses de Segovia.
- Por pérdida de conexión con otros transportes (y siempre que el billete se haya comprado con anterioridad al inicio del viaje en el autobús): Reembolso garantizado del 100% del importe del billete enlazado (con un límite de 300 €), siempre que se cumplan los márgenes de tiempo (entre la hora de llegada del autobús y la hora de salida del medio enlazado) siguientes para la conexión:
 - 60 minutos para los enlaces terrestres en el Intercambiador de Moncloa y la Estación de Segovia.
 - 90 minutos para los enlaces terrestres en otros puntos ajenos a estas estaciones de autobuses.
 - 3 horas para las conexiones aéreas internacionales dentro del espacio Schengen desde el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.
 - 3 horas y media para las conexiones aéreas internacionales fuera del espacio Schengen desde el aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

Por demora de más de 120 minutos en la llegada o en la salida:



VAC-246

- Indemnización del 300% del importe del billete.
- Descuentos en los tres siguientes viajes:
 - Primer viaje: descuento del 100 % del precio del billete o devolución del importe.
 - Segundo viaje: descuento del 70 % del precio del billete.
 - Tercer viaje: descuento del 50 % del precio del billete.
- Vales individuales para una consumición por importe de 7 € en las cafeterías / restaurantes del entorno del Intercambiador de Moncloa y la Estación de Autobuses de Segovia.
- Por pérdida de conexión con otros trasportes (y siempre que el billete se haya comprado con anterioridad al inicio del viaje en el autobús): Reembolso garantizado del 200% del importe del billete enlazado (con un límite de 600 €), siempre que se cumplan los márgenes de tiempo (entre la hora de llegada del autobús y la hora de salida del medio enlazado) siguientes para la conexión:
 - 60 minutos para los enlaces terrestres en el Intercambiador de Moncloa y la Estación de Autobuses de Segovia.
 - 90 minutos para los enlaces terrestres en otros puntos ajenos a estas estaciones de autobuses.
 - 3 horas para las conexiones aéreas internacionales dentro del espacio Shengen desde el aeropuerto Adolfo Suarez Madrid.
 - 3 horas y media para las conexiones aéreas internacionales fuera del espacio Shengen desde el aeropuerto Adolfo Suarez Madrid Barajas.

Cancelaciones por motivos imputables a la compañía:

- Indemnización del 300% del importe del billete.
- Descuento en los tres siguientes viajes:
 - Primer viaje: descuento del 100 % del precio del billete.
 - Segundo viaje: descuento del 70 % del precio del billete.
 - Tercer viaje: descuento del 50 % del precio del billete.
- Plaza garantizada en el siguiente autobús de la compañía que salga hacia su destino.

Retrasos y cancelaciones por causas no imputables a la compañía: En caso de retraso de más de 180 minutos o cancelaciones, descuento del 100% en el siguiente viaje en el mismo trayecto.

Para el cobro de las indemnizaciones el viajero dispondrá de un plazo de 10 días para ponerse en contacto con la empresa contratista. El cobro se tramitará en un plazo máximo de 10 días laborables. Los reembolsos e indemnizaciones se podrán cobrar en euros o en puntos, a través del programa de fidelización. Si a lo largo del contrato las indemnizaciones ofertadas resultasen inferiores a las legales que se estableciesen, se adopta



VAC-246

el compromiso de mantenerlas un 10 % por encima de las fijadas en la normativa.

13.2. Sistemas para el control de equipajes.

Sistema de etiquetado de equipajes, señalización del maletero por zonas, sistema de emisión acústica en tapas de maletero, dos cámaras de video vigilancia en el maletero y una cámara de video vigilancia en el interior del habitáculo, el maletero cuenta con un sistema de aviso de proximidad, basado en tarjetas RFID (que el viajero podrá adquirir a un precio de 6€ en las taquillas de las estaciones, que le valdrá para todos los viajes que realice en las líneas de larga distancia del grupo, y que deberá guardar en la maleta) , mando a distancia para el cierre automático de los portones del maletero por parte del conductor, sistema de cierre perimetral y control de accesos a través de cintas retráctiles que se desplegaran en los momentos de más afluencia de viajeros, en las estaciones principales.

Además la empresa contratista contará con servicio de recogida y entrega de equipajes.

La empresa contratista contará con lugar específico con anclaje para el transporte de sillas de ruedas plegables, embalaje para el transporte de bicicletas, con coste de 2 € y soportes especiales específicos para equipaje deportivo, se colocaran en el autobús cuatro cajetines para el traslado de objetos de valor, dotados de llave y con coste de 1€.

13.3. Canales de comercialización e información al cliente.

- Información y venta directa en taquillas, a bordo del autobús (equipos de billética embarcados AVANTIC) y en todas las paradas del corredor.
- Información y comercialización a través de la página web: www.avanzabus.com, que es accesible a personas con discapacidad según certificación norma UNE 139803, con un nivel de cumplimiento AA. Certificada en seguridad en el comercio electrónico (sello de confianza online).Billeteaje mediante SMS. Página web de ADO (www.ado.com.mx www.miescape.mx)
- Información y comercialización mediante aplicación móviles app AVANZA.
- Comercialización a través de las redes sociales (Facebook, Google Plus, LinkedIn e Instagram) que va a funcionar redireccionando al viajero a la página web de AVANZA.
- Información y comercialización a través de agencias de viajes y entidades colaboradoras; el Corte Inglés, Halcón Viajes y Viajes Ecuador.
- Información y comercialización a través del teléfono 91 272 28 32.
- Comercialización en los cajeros automáticos de IBERCAJA.
- Integración del servicio en las plataformas MOVELIA, GO EURO, BUSRADAR, BUSBUD, BUSLINCHE y YGOO.



VAC-246

- Terminales de punto de venta e información INZACARD en el Intercambiador de Moncloa (1) y en la Estación de Autobuses de Segovia (1).
- Carta de servicios formalizada y certificada en la norma UNE 93200:2008 en el plazo de seis meses a contar desde la fecha de formalización del contrato.
- Información en tiempo real a través del Sistema de Ayuda a la Explotación.
- Información a través de Whatsapp.

13.4. Programa de fidelización de clientes.

La empresa contratista dispondrá de un programa de fidelización "AVANZA CLUB" a través del cual los usuarios obtienen puntos acumulables para canjear por billetes en todas las líneas del grupo Avanza, según se detalla a continuación:

- Por registrarse en el club, el nuevo socio obtendrá 50 puntos.
- Por traer un nuevo miembro al club, el socio conseguirá 50 puntos.
- El socio obtendrá 20 puntos por cada 5 € de compra en todos los billetes. El socio obtendrá 10 puntos por cada 5 € de compra en las estaciones y áreas de servicio del grupo.
- En determinados periodos del año (Semana Santa, Navidades, una semana en verano, puente de diciembre y puente del primero de mayo) se lanzarán promociones para la obtención de 5 puntos extra comprando a determinadas horas o días dentro de esos periodos.
- Al comprar un billete con más de 15 días de anticipo el socio obtiene 5 puntos extra.
- Por compra a través de app para móviles, web o de quioscos autoventa, el socio obtiene 5 puntos extra.
- Por cada 50 puntos se obtiene 1€ de descuento.

Todas estas condiciones son acumulables entre sí.

Además pertenecer a AVANZA CLUB ofrece las siguientes ventajas adicionales para el usuario:

- Sistema de embalaje de bicicletas, gratuito.
- Entrega de kit de sueño, compuesto por un antifaz y unos tapones.
- Entrega gratuita de un sistema de aviso por proximidad para la maleta basado en el sistema RFID.
- Uso de salas de espera VIP del grupo en las estaciones donde esté disponible este servicio.
- Descuento del 15 % en servicios especiales para grupos (minibuses y microbuses con conductor del grupo).
- Acceso al contenido multimedia exclusivo en los dispositivos de entretenimiento a bordo.



VAC-246

La empresa contratista para incentivar el consumo de los clientes más fieles efectuara los siguientes descuentos:

- Familia (dos adultos y dos niños menores de 12 años), descuento del 25%.
- Grupos de 6 a 15 personas, descuento del 20%.
- Grupos de más de 15 personas, descuento del 30%.
- PMRSR, descuento del 30%
- Personas que acrediten un porcentaje de discapacidad certificado superior al 75%, descuento del 30%.
- Niños menores de 4 años, gratis.
- Niños entre 4 y 12 años, descuento del 30%.
- Desempleados de larga duración, descuento del 10%.
- Descuento del 10% en el precio de billete para conexiones con tren, avión o autobús de largo recorrido en Madrid.
- Personas con certificado de dependencia, descuento del 30% a la persona y acompañante gratuito.
- Personal militar, descuento del 10%.
- Socios de las tiendas GAME, descuento del 30%.
- Por viajar el día del cumpleaños, descuento del 10%.
- Jóvenes con carnet ISIC, descuento del 30%.
- Descuento el día Black Friday del 50% para la próxima compra.
- Descuento de un 10%/20%/30% por la compra de un billete con más de 10/30/60/ días de antelación, respectivamente.

Estos descuentos no serán acumulables entre sí.

La empresa contratista pone a disposición de sus clientes una tarjeta mensual con un descuento del 25%, que permitirá el uso de dos viajes diarios con un máximo de 44 viajes mensuales. Recarga on-line a través de la web de la tarjeta mensual, además de en los siguientes puntos: taquillas, kioscos de venta, máquinas de venta embarcadas y app AVANZA.

Promociones de plazas con descuento gracias al Revenue Management:

- Durante al menos 30 días al año descuento por venta anticipada con más 10/30/60 días de antelación de un 20%/30%/40%.
- Descuento del 10% durante al menos 10 días al año por compras realizadas en un canal de venta correcto (cada semana uno diferente).
- Descuento del 20% en al menos 1.000 plazas al año en servicios de baja ocupación.

Política de anulaciones y cambios:

Anulación de billetes; devolución del 100% del importe del billete hasta la hora de salida del billete comprado, podrá realizarse a través de todos los canales de comercialización, excepto cajero bancario.

Modificaciones de billetes:

- Cambio de la hora o la fecha del billete hasta la hora de salida del servicio original sin cargo adicional.



VAC-246

- Cambio de billete gratuito durante los 60 minutos posteriores a la salida para uno de los siguientes servicios del día siempre que haya plazas disponibles.
- Cambio de billete gratuito durante los 60 minutos posteriores a la salida para los viajeros que se equivoquen el Intercambiador de Moncloa siempre que haya plazas disponibles.

Los cambios de billete podrán realizarse a través de todos los canales de comercialización, excepto cajero bancario.

14. CONECTIVIDAD.

La empresa contratista ha firmado los siguientes acuerdos de colaboración:

- Autobús urbano de Segovia; descuento del 5% en el billete del transporte objeto de este contrato al presentar ticket sencillo del servicio urbano de Segovia del mismo día y adquirido en las dos horas anteriores a la salida del servicio.
- EMT de Madrid, Ayuntamiento de Collado Villalba y con la empresa Julián de Castro (concesionaria del servicio urbano de Torrelozón); intercambio de información con los servicios urbanos.
- Acuerdo para la promoción de la conexión con el servicio de préstamo de bicicleta pública de Segovia.
- CABIFY Madrid, para facilitar comercialización conjunta de trayectos autobús más VTC.
- Asociación de taxis Segovia, para la información al usuario de ambos servicios.
- Acuerdos de información mutua con las siguientes empresas de transporte en Madrid: Llorente Bus, Larrea, ETASA, Autocares Beltrán, Julián de Castro y Alsa.
- Acuerdos de información mutua en concreto con la empresa Galo Álvarez, S.A. en Segovia y con Linecar para la venta de billetes combinados con las líneas autonómicas de las que es titular y permiten establecer conexión con el servicio del presente contrato.
- Acuerdo con la empresa Avanza Líneas Interurbanas, concesionaria de la línea Ávila- Segovia, que aplicará un descuento del 10% a los viajeros que trasborden en Segovia en el mismo día entre esta línea y la que es objeto de este contrato.
- El contratista descontará un 10% en el billete a los viajeros con destino Madrid, que conecten con otros servicios con salida de la Estación Sur de Autobuses o de la Estación de Autobuses de Plaza de América en las dos horas siguientes a la llegada a Madrid.
- Empresa Confort Bus para la venta combinada de ambos servicios, con descuento del 10% en los servicios discrecionales (grupos de más de 8 personas) desde los puntos de parada en Madrid.
- Opción de contratar el transporte de bicicletas por empresas especializadas, un servicio puerta a puerta, que se puede contratar al adquirir el billete. Servicio complementario de contratación de un



VAC-246

- seguro de bicicletas con cobertura de hasta 1.000€ por rotura o robo de la bicicleta durante el trayecto.
- Para fomentar la intermodalidad con las estaciones de Atocha y Chamartín, la empresa contratista descontará un 10 % en el precio del billete con destino a Madrid a aquellos viajeros con conexión a un tren en las 2 horas siguientes a la llegada teórica del servicio a Madrid.
 - Para fomentar la intermodalidad con el Aeropuerto Adolfo Suarez Madrid Barajas, el contratista descontará un 10% del precio del billete con destino Madrid a los viajeros con conexión a un avión en las 4 horas siguientes a la llegada teórica del servicio a Madrid.
 - Empresa Blue Move; alquiler de coches por horas en Madrid, pudiendo contratarse en la página web de Avanzabus
 - Billetes combinados entre orígenes y destinos de diferentes empresas del grupo Avanza, en los casos en que exista tiempo suficiente para el trasbordo.

Cada billete dará derecho a que el viajero transporte una bicicleta de manera gratuita en la bodega del autobús, con una capacidad de bodega de hasta cinco bicicletas por servicio, previa reserva.

El grupo AVANZA al que pertenece la empresa contratista Llorente Bus, ha creado un Comité de Movilidad que será el responsable de la elaboración, difusión y mantenimiento de la información sobre intermodalidad que se difundirá a través de los códigos QR o BIDI y de la página web, haciéndose también campañas de divulgación. Además se informará de las líneas y horarios del presente contrato en buscadores intermodales como Google Transit, Here Wego, Mou-Te, MIGI, Rome2 Rio y FromAtoB.

15. SEGURIDAD.

La empresa contratista se compromete a mantener durante todo el tiempo de vigencia del contrato las siguientes certificaciones:

- Certificación de Seguridad de empresas de Autobuses y Autocares otorgada por el INSIA (CSEAA-INSIA), que se obtendrá en un plazo de 12 meses a contar desde la fecha de formalización del contrato con la calificación nivel excelente.
- Certificación en la norma UNE ISO 39001:2013 Sistema de gestión de la seguridad vial desde el primer día del contrato.
- Certificación en la norma UNE-ISO 22320 Sistema de gestión de emergencias y respuesta ante incidentes, que se obtendrá en un plazo de 12 meses a contar desde la fecha de formalización del contrato.
- Certificación en la norma ISO 170000-1:2007 de sistema de gestión de accesibilidad universal, que se obtendrá en un plazo de 12 meses a contar desde la fecha de formalización del contrato.



VAC-246

- Certificado EFQM de calidad total, que se obtendrá en un plazo de 13 meses a contar desde la fecha de formalización del contrato.

16. PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.

La empresa contratista se compromete a mantener durante todo el tiempo de vigencia del contrato las siguientes certificaciones:

- Certificación en la norma UNE EN ISO 50001:2011 Sistema de Gestión energética, del que dispondrán desde el primer día de formalización del contrato.
- Certificación en la norma UNE EN ISO 14064:2012 Gases de efecto invernadero que estará en vigor desde el primer día de formalización del contrato.
- Certificación en la norma EA 0050 de Sistema de gestión de conducción eficiente de vehículos industriales, que se obtendrá en un plazo de 12 meses a contar desde la fecha de formalización del contrato.
- Certificación de Responsabilidad social corporativa IQNet SR10, que se obtendrá en un plazo de 12 meses a contar desde la fecha de formalización del contrato.
- Registro en el sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), que se obtendrá en un plazo de 12 meses a contar desde la fecha de formalización del contrato. Se efectuará asimismo el Registro de la Huella de Carbono en un plazo de 6 meses.

17. CALIDAD DEL SERVICIO.

La empresa contratista se compromete a la obtención en un plazo de 14 meses desde la formalización del contrato; de la certificación de calidad del servicio, norma UNE EN 13816 y a su mantenimiento durante todo el periodo de vigencia del mismo.

18. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

18.1. Obligaciones de la empresa contratista.

18.1.1. La explotación del servicio objeto del contrato deberá comenzar en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de su formalización. Este plazo únicamente podrá ser prorrogado cuando no hubiera sido posible la previa publicación en el Boletín Oficial del Estado, por causa imputable a la Administración.

En caso de que el adjudicatario no inicie la prestación del servicio en el plazo señalado, perderá la fianza definitiva, así como su condición de empresa contratista del servicio público de transporte.



VAC-246

18.1.2. La empresa contratista vendrá obligada a prestar el servicio con continuidad, ajustándose en su explotación estrictamente a las condiciones del contrato de gestión de servicio público de transporte y a las disposiciones que le sean de aplicación, manteniendo los vehículos en buen estado de conservación y funcionamiento.

18.1.3. La empresa contratista deberá realizar directamente la explotación del servicio, debiendo ajustarse a lo dispuesto en el artículo 71 de la LOTT. En ningún caso el contrato de servicio público podrá ser objeto de subcontratación.

18.1.4. La empresa contratista deberá tener contratados los seguros que resulten obligatorios de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 y 23 de la LOTT.

18.1.5. El incremento de las expediciones ordinarias mínimas fijadas en la cláusula 6 de este contrato y/o la realización de otras ordinarias por nuevas rutas dentro del itinerario establecido, implicará la adscripción, también, de los vehículos que, en función de sus calendarios y horarios, sean necesarios.

18.1.6. La empresa contratista con independencia de aquellos que proponga de forma voluntaria, deberá adherirse y asumir, en su caso, los costes que para el control directo de los datos de explotación establezca la Dirección General de Transporte Terrestre, debiendo adaptarse a las innovaciones que a este respecto se le exijan, con el objetivo de poder realizar un control más efectivo sobre las operaciones de gestión de los servicios.

18.1.7. La empresa contratista deberá transferir los datos estadísticos y de explotación del servicio a la Dirección General de Transporte Terrestre, mediante los procedimientos informáticos y telemáticos que ésta determine, así como establecer, en su caso, la firma electrónica y la tramitación de las comunicaciones relacionadas con el contrato, también por vía telemática, y asumirá en su caso los costes que pudieran derivarse.

18.1.8. La empresa contratista deberá solicitar y contar con autorización previa de la Dirección General de Transporte Terrestre para llevar a cabo convenios con otras Administraciones o entidades, que afecten al contrato de servicio público de transporte, así como para el establecimiento, en su caso, de sistemas a la demanda en zonas rurales.

18.1.9. La empresa contratista deberá comunicar a la Dirección General de Transporte Terrestre el establecimiento de fórmulas distintas de ingreso o pago de los usuarios, la instalación de mecanismos de cobro y la formalización de acuerdos o contratos privados, que supongan ingresos adicionales a los previstos en el contrato de servicio público de transporte o realizar actividades de publicidad o venta, en el marco de la prestación del servicio.



VAC-246

18.1.10. La empresa contratista deberá anunciar en medios de comunicación de máxima audiencia, por su cuenta, las alteraciones del servicio que por cualquier razón (conflicto laboral, meteorología, etc.) se produzcan.

18.1.11. Será obligatoria la asistencia, por la empresa contratista, a las personas con discapacidad, para el acceso y abandono de los vehículos, así como el cumplimiento de las condiciones exigidas en el Anexo IV del 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.

18.1.12. La empresa contratista viene obligada a mantener durante todo el plazo de vigencia del contrato el cumplimiento de las normas: UNE EN ISO 9001 Gestión de calidad, UNE EN ISO 14001 Sistema de gestión ambiental y OHSAS 18001 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo o documentos equivalentes, así como a la implantación y mantenimiento igualmente durante la vigencia del contrato de las ofertadas en los apartados 15, 16 y 17.

18.1.13. La empresa contratista estará obligada a implantar un modelo de contabilidad analítica de conformidad con lo establecido en la Orden PRE/907/2014, de 29 de mayo (B.O.E. de 3 de junio).

18.2. Derechos de la empresa contratista

18.2.1. La empresa contratista explotará el servicio con carácter exclusivo, en los términos establecidos en el artículo 72.1 de la LOTT, a su riesgo y ventura, teniendo derecho a recibir las prestaciones económicas previstas en la cláusula 7 del presente contrato.

18.2.2. La empresa contratista dando cuenta previa a la Dirección General de Transporte Terrestre que, en su caso, establecerá las limitaciones o prohibiciones que resulten procedentes, podrá modificar las condiciones de prestación del servicio en los siguientes supuestos:

- a. Aumento de expediciones.
- b. Reducción de expediciones siempre que éstas hubiesen sido incrementadas de manera adicional sobre las establecidas en el contrato.
- c. Cambios de calendarios y horarios.

18.2.3. La empresa contratista no estará obligada a reforzar las expediciones propuestas con vehículos adicionales a los ofertados. En caso de que, a la vista de demandas superiores a las atendibles, decidiese dichos refuerzos, éstos se efectuarán conforme a lo dispuesto en el artículo 76.1 de la LOTT.



VAC-246

Si excepcionalmente la empresa contratista utilizara vehículos de refuerzo de características inferiores a los adscritos al contrato, lo pondrá en conocimiento de los usuarios, con anterioridad a la venta de billetes, a efectos de las compensaciones oportunas.

18.2.4. La empresa contratista con autorización previa de la Administración, podrá establecer otras expediciones, en las que se presten a los viajeros servicios complementarios o de mayor calidad a los previstos en el contrato de servicio público de transporte, conforme a lo indicado en el artículo 86.5. del ROTT.

18.2.5. La empresa contratista podrá ceder el contrato en la forma y con los requisitos establecidos en el artículo 226 TRLCSP.

18.2.6. La empresa contratista tendrá derecho a recabar de la Administración el auxilio necesario para garantizar la libre y pacífica explotación del servicio ante perturbaciones al mismo y competencias ilícitas.

De igual manera, la empresa contratista podrá impedir el acceso a los vehículos de los usuarios que incumplan las condiciones indicadas en el artículo 76 del ROTT, y en los casos que determinan la Ley de Seguridad Vial y el Código de la Circulación.

18.3. Facultades y obligaciones de la Administración

18.3.1. La Administración, de conformidad con lo previsto en el artículo 75.3. de la LOTT, podrá realizar si fuese necesario, previa audiencia de la empresa contratista, modificaciones en las condiciones previstas para la prestación del servicio, manteniendo en todo caso, el equilibrio económico en caso de que resultara afectado el régimen financiero.

18.3.2. Los puntos de parada que hayan de realizarse en suelo urbano o urbanizable, así como su modificación, se determinarán conforme a lo dispuesto en el artículo 74.1.c) del ROTT, previo informe o propuesta del Ayuntamiento afectado, con audiencia del concesionario, y ponderando la incidencia en la prestación de los servicios incluidos en la concesión y en el tráfico urbano.

18.3.3. La inspección del servicio objeto de la concesión se ejercerá por el Ministerio de Fomento y por las Comunidades Autónomas afectadas por el itinerario de la misma, de conformidad con lo establecido en la LOTT y en el artículo 10 de la Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de Delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas modificada por L. O. 5/2013, de 4 de julio, en relación con los transportes por carretera y por cable.



VAC-246

18.3.4. La Administración revisará las tarifas de la concesión en la forma establecida en este contrato.

18.3.5. Si la Administración impusiera a la empresa contratista obligaciones de servicio público, tarifarias o de otra índole, estará obligada a compensar a la empresa adjudicataria por dicha obligación, conforme señalan los artículos 19 y 20 de la LOTT.

18.3.6. La Administración podrá ejercer cualquier otra competencia y deberá cumplir cualquier otra obligación, que estén establecidas por norma legal o reglamentaria.

18.3.7. Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en los artículos 210 y 211 del TRLCSP, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta.

19. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Las previstas en el artículo 82 de la LOTT, así como las que resulten de aplicación contenidas en los artículos 223 y 286 del TRLCSP.

Se consideran particularmente como causas de resolución del contrato:

- a. El incumplimiento por el adjudicatario de la obligación del abono anual del canon establecido en el apartado 10.
- b. El incumplimiento por el adjudicatario de la obligación de someterse al arbitraje de las Juntas Arbitrales de Transporte establecida en el apartado 11.
- c. El incumplimiento por el adjudicatario de la obtención, en su caso, o del mantenimiento de las certificaciones mencionadas en el apartado 18.1.12.
- d. El incumplimiento de lo dispuesto en relación con la garantía definitiva en el apartado 12.
- e. El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado 9 en relación con las características que deben reunir los vehículos.
- f. El incumplimiento por el adjudicatario de cualquiera de las condiciones establecidas en el apartado 18.1.



MINISTERIO DE FOMENTO

SECRETARÍA DE ESTADO DE INFRAESTRUCTURAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA
SECRETARÍA GENERAL DE TRANSPORTE

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE

VAC-246
20. RECURSOS

De acuerdo con lo previsto en los artículos 114 y 123.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 211.4 del TRLCSP, cabrá con carácter potestativo, recurso de reposición previo al recurso ante la Jurisdicción Contencioso-administrativa, contra los actos administrativos adoptados en el ejercicio de las prerrogativas de interpretación, modificación y resolución del contrato.

[Handwritten signature]
LLORENTE BUS, S.L.
Aceptado en informe, Madrid, 7 de Noviembre, 48 de 2018
[Handwritten signature]

Madrid, 3 de *[Handwritten]* de 2018
El Director General
[Handwritten signature]
Joaquín del Moral Salcedo
[Circular stamp: Ministerio de Infraestructuras, Transporte y Vivienda - Director General de Transporte Terrestre]

Llorente Bus, S.L
C.I.F.: B06070734

Y 4331505K