

Al empezar mi jornada

- Encender Spartan. Volumen audible.
- Comprobar que todo funciona correctamente.

Contacto

- EMAILS: Para incidencias de servicios pasados.
- CONTACTO CENTRAL: incidencias urgentes.
- TELÉFONOS: Central **911 011 140**



Horario de central

Todos los días 24 horas.



¿Dónde envío un email?

- colaboradores@imbric.es para cuestiones que no afecten a un servicio inmediato pero se considere una incidencia.



Puntos de encuentro

Aeropuerto T1: Frente a la caseta EUROPCAR, donde SP (pasado el aparcamiento).

Aeropuerto T2/T3: "Recogida de pasajeros - Zona 1", Pasada la fila de taxis de la T2.

Aeropuerto T4: Punto de encuentro de radio-taxis (está indicado en los carteles).

Atocha: Zona exterior del aparcamiento P1 al final de la línea de taxi.

Chamartín: Calle Agustín de Foxá, en la planta baja, junto al Parking Saba Estación de Chamartín.



Recordar siempre

- Cuando se acepta un servicio es **obligatorio realizarlo**.
- **Llamar al cliente** para avisar, si se tarda más de 15 minutos en recoger.
- Pasos en un servicio: 1.- "Aceptar", 2.- "Pasar ocupado", 3.- "Aviso en puerta", 4.- "Cliente recogido", 3.- "Pago", 4.- Marcar importe, 5.- "Libre" para finalizar.
- **Respetar los importes de recogida.**
- En los servicios programados no se pondrá en marcha el taxímetro hasta la hora programada. Si se llega antes se parará el taxímetro con el importe máximo de recogida.
- En los **inmediatos** de estación y aeropuerto, **cortesía de 15 minutos** antes de poner el taxímetro (desde que recibe el servicio).
- En el aeropuerto se aplicarán sólo **tarifas 1 - 2 y 4 (M-30)**. La carrera mínima no se aplica para la emisora.
- **Comprobar SIEMPRE el nombre COMPLETO del cliente.**
- Consultar siempre si se va a ir por peaje y si tiene recorrido preferente excepto con Precio Cerrado.
- **No dar al cliente copia del recibo** en servicios de abonado, a no ser que el servicio lo especifique.
- **Guardar el recibo del servicio** durante 5 años ya que podrán ser requeridos por Imbric.
- Disponer de material para realizar recogidas con cartel.
- **EL PRECIO DEL SERVICIO DEBE COINCIDIR CON EL IMPORTE DEL TAXÍMETRO.**



Protocolo de espera de servicios programados

- Realizar el **aviso en puerta** como mucho **5 minutos** antes de la hora programada.
- Si en **+5 minutos** tras la hora programada el cliente no ha llegado le intentaremos localizar telefónicamente.
- Si en **+10 minutos** tras la hora programada el cliente no ha llegado contactaremos con la central para informar del retraso. La central nos indicará si debemos seguir esperando o si por lo contrario finalizamos el servicio con el importe de marque el taxímetro.

Importes máximos de recogida	Día	Noche
SEDES DE CLIENTES ESPECIALES Y ALGUNAS RECOGIDAS DENTRO DE M30	2,55€	3,20€
MADRID CAPITAL (DENTRO DE M30)	4,65€	4,95€
RESTO DEL ÁREA DE PRESTACIÓN CONJUNTA	5,00€	5,00€



Monitorización del vuelo

El cliente siempre debe indicar el **número de vuelo** en servicios programados con recogida en el Aeropuerto.

- Comprobar que el vuelo llega en hora.
- VUELO EN HORA: Realizaremos la recogida del cliente
- VUELO RETRASADO: Contactamos con la central para indicaciones de como proceder.



Cancelaciones

Servicios inmediatos

- Cobramos cancelación si han transcurrido más de 5 minutos desde la aceptación del servicio.
- Si no se llega al punto de recogida en 15 minutos no podemos cobrar cancelación.
- Si se cobra cancelación no se reposiciona al coche como primero en la zona.

Servicios programados

- Cobramos cancelación si el coche ha llegado al punto de recogida.
- Se factura el importe de cancelación y se reposiciona al coche como primero en la zona.
- En caso de corresponder se añadirá al importe de cancelación la espera realizada.
- Si existe un retraso no informado al cliente no cobramos cancelación.



Tarifa 9 o Precio cerrado

- Asegura al cliente un importe máximo para el servicio.
- Lleva incluido 5 minutos de espera gratuita en el punto de recogida (Servicios inmediatos).
- **NO** puede aplicarse la tarifa máxima si:
 - Existen modificaciones en el destino u origen del servicio.
 - Se realizan paradas intermedias.
 - Hay tiempo de espera que excede los 5 minutos en la recogida.
 - Se realiza durante el trayecto una parada ajena a la voluntad del conductor.
 - El cliente decide la ruta a seguir.



Protocolo de contacto ante una incidencia

1. Mantener la calma.
2. Llamar al cliente si la incidencia es retraso en la recogida.
3. Contactar por el ícono "**Contactar con central**" - **Urgente**.
4. Llamar al **911 011 140**, dejando un margen de tiempo (5 min), para no ocupar la línea de central.



¿Qué normas de calidad he de seguir?

- NO DISCUTIR con el cliente. Se tratará el caso de manera interna
- Tener el coche limpio por dentro y por fuera.
- Portar una vestimenta adecuada (pantalones de vestir, camisa y zapatos cómodos).
- Preguntar por temperatura (aire acondicionado o calefacción) y volumen o uso de radio.



Servicios de asistencia en carretera:

Cuando se recibe un servicio de asistencia en carretera se deben seguir los siguientes pasos:

1. Llamar al cliente para confirmar origen, destino, titular de la póliza y matrícula. Además, se debe de confirmar el número de pasajeros y si hay o no alguna característica especial.
2. Si el desplazamiento al punto de recogida es inferior a 10km, se procede directamente a realizar el servicio, llegando al punto de recogida con máximo 5€.
3. Si el desplazamiento al punto de recogida es superior a 10km, se debe llamar a central para informar del error del punto de recogida y que autoricen o no el desplazamiento. Si es autorizado, se realiza el servicio. Se debe de llegar al punto de recogida con máximo 5€.
4. Cualquier modificación que se realice durante el servicio y no haya sido autorizado previamente por Imbric, acarreará la edición del importe del servicio.

IMPORTANTE: en caso de que la dirección de recogida o destino tenga algún error, se debe de contactar a través del botón “Contactar con central > urgente” para indicar el problema y solicitar indicaciones de cómo proceder. Debe ser reportado con el siguiente mensaje: *“Hola el servicio que he aceptado tiene mal la dirección de recogida/destino, necesito indicaciones de si debo realizar el servicio o no”*.



Traslado de pacientes

Cuando se recibe un servicio para trasladar a un paciente:

1. Los servicios suelen indicar “PASAJERO. SOLO PUEDE HACER EL CAMINO INDICADO”
2. Solo se podrá realizar tiempo de espera si el servicio tiene comentarios o si se especifica que es un servicio IDA y VUELTA
3. Cualquier petición realizada por el paciente durante el servicio, como paradas intermedias o cambios de destino, deben ser notificadas previamente a Imbric para autorización. Si no se recibe autorización, los importes que serán abonados son única y exclusivamente los contratados en el servicio y no los cambios solicitados por el paciente/cliente.

IMPORTANTE: Cualquier modificación que se realice durante el servicio y no haya sido autorizado previamente por Imbric, acarreará la edición del importe del servicio.

SANCIONES



Faltas leves (Penalización de 1 a 2 horas sin servicio)

- No llamar al cliente para informar que el taxi tardará más de 15 minutos.
- No usar botón de “Aviso en puerta”, “cliente a bordo”, “hacer espera” o “parada intermedia”.
- Discutir con un compañero delante del cliente.
- No comprobar el nombre del pasajero.
- Llevar una vestimenta inadecuada.
- Cualquier falta que sea tipificada como leve en normas y/o reglamentos de rango superior fijados en las autoridades competentes.

Faltas graves (Penalización de 24 a 48 horas sin servicio)

- No acudir a las oficinas de Imbric cuando sea requerido.
- Conducción temeraria.
- Realizar una ruta más larga a la lógica para el servicio sin que el cliente lo requiera.
- Aplicar tarifas incorrectas, o no respetar los importes máximos de recogida.
- No ponerse en “Ocupado” de calle y aceptar un servicio de emisora mientras se realiza uno de calle.
- No entregar el ticket de un servicio cuando se le requiera.
- Cualquier falta que sea tipificada como grave en normas y/o reglamentos de rango superior fijados por las autoridades competentes.
- Pedir al cliente que cancele un servicio.
- Aplicar tarifas incorrectas o no respetar los importes máximos de recogida.
- Finalización de servicios con importe sin ser realizados y sin ser una cancelación por parte del cliente. No dirigirse al punto de recogida inmediatamente tras aceptar el servicio.

Faltas muy graves (Penalización de 72 horas hasta 1 mes sin servicio o expulsión)

- Entregar tarjeta o contacto personal a clientes Imbric.
- “Trampear” la aplicación Spartan no permitiendo su habitual funcionamiento.
- Hacer comentarios negativos o difamatorios sobre Imbric o sobre sus clientes.
- No llevar las correspondientes pegatinas de la App o llevar publicidad de otra aplicación.
- Cualquier distribución, filtración, adquisición y utilización de datos personales o profesionales fuera de la prestación del servicio contratado. Incumplimiento de lo establecido por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- Comportamiento inadecuado con compañeros. y/o personal interno de Imbric (falta de respeto, tono de voz agresivo, amenazas, palabras malsonantes etc).
- Discutir con un cliente.
- Trabajar para otras emisoras de taxi o aplicaciones de movilidad.

Sanciones automáticas

- Rechazar un servicio en zona (1 hora).
- Devolución de servicio (12 horas).
- No interactuar con la aplicación entre las 2:00 y las 6:00 de la mañana (1 hora).

**** IMPORTANTE:** Las sanciones pueden verse incrementadas si el personal responsable de la gestión de flota lo considera necesario por reincidencia, acumulación de sanciones o por la negativa a seguir las instrucciones facilitadas. Además, el incumplimiento de alguna norma puede suponer que el importe de los servicios se vea modificado.

**** Las sanciones son acumulables.**

Para más información, consultar el Reglamento Interno de Imbric.