

## CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación: 18/01/2023

Versión 4: 09/04/2025

Vigencia: 31/12/2025

### 1. EL TREN DE LA FRESA

El Tren de la Fresa es una iniciativa conjunta de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, F.S.P. (FFE), Renfe, la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Aranjuez y Patrimonio Nacional, que es gestionado por la FFE.

Desde su inauguración en 1984, el Tren de la Fresa ofrece a sus visitantes, los fines de semana de primavera y otoño, un viaje en el tiempo y el espacio, recordando el recorrido del primer ferrocarril de la Comunidad de Madrid, construido en el año 1851.

El Tren de la Fresa es una experiencia cultural y de ocio única, con un recorrido en un tren histórico formado por coches con un siglo de historia, y una magnífica jornada en Aranjuez, ciudad declarada Paisaje Cultural Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, en donde se podrán disfrutar de sus muchos atractivos.

En nuestro afán de proporcionar una experiencia de calidad, se publica esta Carta de Servicios, que recoge los compromisos que asumimos con nuestros usuarios, para conseguir la plena satisfacción de sus expectativas.

### 2. NUESTROS SERVICIOS

La experiencia del Tren de la Fresa se puede disfrutar a través de doce opciones de itinerarios distintos:

- Fresas al Natural.
- Fresas con Nata.
- Fresas del Tajo.
- Fresas Reales.
- Ruta combinada Nata del Tajo.
- Ruta combinada Nata Real.
- Ruta combinada Tajo Real.
- Fresas Ciclistas.
- Fresas con Música.
- Fresas de la Huerta.
- Fresas entre Piraguas.
- English Tour.

En el cuadro siguiente pueden identificarse las principales características de cada uno de los itinerarios. Una información más detallada de cada itinerario se especifica en nuestra web: <https://www.trendelafresa.es/>

<b>MADRID ARANJUEZ MADRID</b>	Visita libre a Aranjuez	Recorridos guiados a pie y en autocar por la zona monumental y jardines	Recorrido en tren turístico urbano - Chiquitrén desde la estación de Aranjuez	Recorrido en barco turístico por el río Tajo	Visita al Palacio Real de Aranjuez	Entrada al Museo de Falúas	Visita a entorno natural y huertas de Aranjuez
<b>Itinerario</b>							
FRESAS AL NATURAL	X						
FRESAS CON NATA		X	X				
FRESAS DEL TAJO		X		X			
FRESAS REALES		X			X	X	
RUTA COMBINADA NATA DEL TAJO		X	X	X			
RUTA COMBINADA NATA REAL		X	X		X		
RUTA COMBINADA TAJO REAL		X		X	X		
FRESAS CICLISTAS		X					X
FRESAS CON MÚSICA		X					
FRESAS DE LA HUERTA		X					X
FRESAS ENTRE PIRAGUAS		X					X
ENGLISH TOUR		X			X	X	

### 3. ACCESO A NUESTROS SERVICIOS

Para acceder a nuestros servicios deben adquirirse los correspondientes billetes a través de la plataforma de venta online de nuestra web <https://www.trendelafresa.es/>.

En la referida web disponen de la información actualizada en cuanto a los detalles a tener en cuenta (tarifas, horarios, planning...).

Asimismo, se dispone de un teléfono de información (915 068 053 y 915 068 338), cuyo horario de atención es de lunes a viernes (de 9 a 14 h) y del correo electrónico: [trendelafresa@ffe.es](mailto:trendelafresa@ffe.es)



El Tren de la Fresa tiene su salida desde la antigua Estación de las Delicias, actualmente sede del Museo del Ferrocarril de Madrid, ubicada en el Paseo de las Delicias, 61, 28045 Madrid.

Para llegar a la estación, se pueden utilizar los siguientes transportes públicos:



- Tren: estaciones de Puerta de Atocha y Delicias (cercanías).
- Metro: Línea 3, Delicias.
- Autobuses EMT: 8, 19, 45, 47, 59, 85 y 86.

### 4. MARCO NORMATIVO

Las presentes condiciones estarán sometidas a la legislación española. Serán competentes para conocer de cualquier litigio que se derive de las presentes condiciones los Juzgados y Tribunales de Madrid, a excepción de que, según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la contraparte tuviese la condición de consumidor o usuario, en cuyo caso serán competentes los tribunales del domicilio del consumidor.

El marco normativo del Tren de la Fresa que cumple a la hora de ofrecer sus servicios es el siguiente:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Disposición adicional sexta de la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- Disposición adicional cuarta del Real Decreto 929/2020, de 27 de octubre Seguridad operacional e interoperabilidad ferroviarias.
- Directiva 2007/59/CE, de 23 de octubre, Certificación de los maquinistas de locomotoras y trenes en el sistema ferroviario de la Comunidad.

## **5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RESPECTO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN**

Son derechos de nuestros clientes:

- Ser tratados con respeto y cordialidad por el personal del Tren de la Fresa.
- Recibir una respuesta puntual a las consultas formuladas.
- Recibir el servicio de acuerdo a lo ofertado.

Asimismo, son obligaciones de los usuarios, para poder acceder a nuestros servicios:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal del Tren de la Fresa y el resto de personas presentes.
- Hacer un uso adecuado del tren histórico y de las instalaciones y monumentos visitados en la experiencia Tren de la Fresa.

## **6. COMPROMISOS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**

Nos comprometemos a:

- Mantener actualizada la información de la web y efectuando revisiones periódicas de toda la información. La valoración de las personas usuarias respecto de la claridad y precisión de la información disponible será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.
- Mantener el Tren en un correcto estado de confort y limpieza, obteniendo una valoración de los viajeros igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.
- Prestar un servicio global de calidad, buscando la mayor satisfacción de los viajeros con la experiencia, obteniendo una valoración de los viajeros igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.
- Prestar nuestro servicio dispensando un trato amable y cortés. La valoración dada a

la amabilidad y el trato recibido será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.

- Responder el 80 % de consultas, quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 15 días hábiles, y el 100% en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- Apostar decididamente por la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Para ello nos comprometemos a:
  - Incorporar en nuestras licitaciones del servicio de autobús que contratamos el requisito de que debe ser realizado con vehículos de bajas emisiones (etiquetas 0 y eco).
  - Emplear 100 % de envases ecológicos para las fresas que se entregan a los viajeros.

## **7. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Informaremos en nuestra web de los resultados obtenidos mediante el seguimiento de nuestros compromisos.

La publicación se efectuará anualmente, a la finalización de la campaña en un plazo máximo de 3 meses.

## **8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y COMPENSACIÓN**

Los usuarios que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos incluidos en la Carta, pueden presentar la queja correspondiente, a través de correo electrónico: [trendlafresa@ffe.es](mailto:trendlafresa@ffe.es).

Todas las quejas serán respondidas por correo electrónico. En los casos en los que se verifique el incumplimiento de uno o más compromisos, además de tomar las medidas necesarias para corregir la deficiencia detectada, se ofrecerán las disculpas correspondientes, indicando las razones por las cuales no se pudo cumplir el compromiso, así como las eventuales medidas tomadas para evitar su repetición.

Asimismo, en los casos que proceda, se ofrecerá como medida de compensación sin coste para el usuario, una nueva experiencia de iguales características a las contratadas en el caso del incumplimiento.

## **9. QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Los usuarios que se sientan descontentos con los servicios recibidos del Tren de la Fresa y/o consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos de la Carta, pueden comunicarlo a través del correo electrónico: [trendlafresa@ffe.es](mailto:trendlafresa@ffe.es). Todas las quejas y reclamaciones serán evaluadas y tendrán una respuesta personalizada en el plazo máximo de 15 días hábiles.

## **10. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Cualquier ciudadano puede presentar sus sugerencias al correo electrónico: [trendelafresa@ffe.es](mailto:trendelafresa@ffe.es).

Este mismo canal puede ser utilizado para sugerir comentarios o modificaciones a los compromisos de la Carta.

Todas las sugerencias presentadas serán tomadas en consideración y se responderán de forma personalizada en el plazo máximo de 30 días hábiles.

La Carta de Servicios será revisada bienalmente y se pondrá a consideración de los ciudadanos a través de la página web <https://trendelafresa.es/>, otorgándoles un plazo de 15 días hábiles desde la fecha de su publicación para que manifiesten sus opiniones y sugerencias.