

# CARTA DE SERVICIOS

## UNE-EN 13816

**AUTOBUSES DE ANDORRA S.L.** es una empresa familiar que inicia su actividad en el año 1959.

En este momento nos dedicamos con toda intensidad a tres líneas de transporte: trabajadores, escolares y turístico y excursiones.

Nos esforzamos diariamente para poder ofrecer a los usuarios, nuestro cliente, un servicio mejor. Por ello hemos creado la Carta de servicios.

En este documento, el cliente podrá comprobar nuestro compromiso con la calidad y nuestra voluntad de mejora continua. Le informaremos de forma clara sobre los servicios que prestamos y nuestros compromisos con el cliente.

Para conseguir una eficaz y eficiente realización de los servicios, la plena satisfacción de nuestros clientes y garantizar la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud de las personas, hemos implantado un sistema de gestión de la calidad integrado (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001)

Dado que el objetivo de nuestra empresa es tener definido un sistema que permita la mejora continua, y ajustarlo a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, en la actualidad hemos decidido adaptarlo a los criterios de la norma UNE-EN 13816.

### **Nos Comprometemos a ....**

Invertir en la mejora de la calidad del servicio ofrecido

Medir regularmente el cumplimiento de nuestros objetivos

Establecer los criterios de la Norma UNE-EN 13816 del Transporte de Viajeros.

Esta Carta de Servicios es el compromiso de **AUTOBUSES DE ANDORRA S.L** por la mejora de la calidad.



La Dirección

9 de Mayo de 2019

## **DECÁLOGO**

El compromiso de **AUTOBUSES DE ANDORRA S.L.** con los clientes, queda resumido en 19 puntos, y se basa en los estándares de la calidad del Servicio de la Norma UNE-EN 13816:

### **Servicio Ofrecido:**

1. En caso de avería en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículos sustitutivos habilitados por **AUTOBUSES DE ANDORRA S.L.**, con el mínimo retraso.
2. No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.

### **Accesibilidad:**

3. Actualmente disponemos de varios vehículos accesibles a PMR, lo que permite cubrir las necesidades que se presenten en los servicios.

### **Información:**

4. Todos los conductores estarán en condiciones de poder atender las dudas relativas a los trayectos, horarios, etc..
5. Nuestros clientes podrán ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico, página web, telefónicamente o en nuestras oficinas, donde estaremos encantados de atenderles.

### **Puntualidad:**

6. Los horarios de salida se corresponderán con los establecidos y divulgados. En caso de retrasos no justificados en el origen, se estudiará cada reclamación para compensarla de la forma adecuada.

### **Atención al Cliente:**

7. Los clientes disponen de una línea telefónica para efectuar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. La empresa tiene el compromiso de contestar todas las reclamaciones efectuadas.
8. También es posible realizar las consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones por medio de nuestra página web o correo electrónico, garantizando una accesibilidad de 24 horas al día, los 365 días del año.

### **Confort:**

9. En todos los vehículos está garantizada una correcta limpieza y conservación
10. Todos los conductores realizarán una conducción profesional que transmita seguridad y confianza a los pasajeros.
11. Diariamente antes de su uso, se comprueba el estado general de los autobuses corrigiendo cualquier anomalía en el alumbrado interior y exterior, sistema de climatización y butacas.
12. Trimestralmente se realiza una revisión general del estado del autobús, anotando cualquier desperfecto detectado para su inmediata reparación
13. Semestralmente, se revisa que toda la documentación y material obligatorio que debe llevar el autobús esté actualizado y en perfectas condiciones

### **Seguridad:**

14. Todos nuestros vehículos disponen de los elementos de seguridad de acuerdo con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
15. Todos los vehículos tienen correctamente señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.
16. Todos los conductores dispondrán de la capacitación para realizar su función y estarán al corriente del Certificado de Aptitud Profesional.

### **Impacto Ambiental:**

17. Todos los vehículos cumplen las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a las emisiones de contaminantes. Los residuos generados son tratados por gestores autorizados.
18. A todos los autobuses se les realizará un seguimiento de consumo energético que permita optimizar el consumo energético y la emisión de gases.
19. **AUTOBUSES DE ANDORRA S.L.** se compromete al mantenimiento de la certificación ISO-14001 en los servicios que ofrecemos.

### **Puntos de atención al cliente**

- En persona
  - Oficinas Polígono Industrial “La Umbría”, nave 33 (Andorra)
  - De lunes a viernes de 9:00 – 13:00 y de 16:00 a 20:00 h

- Teléfono
  - 978 880 142
    - De lunes a viernes de 9:00 a 20:00
- Internet
  - Web [www.autobusesdeandorra.es](http://www.autobusesdeandorra.es)
  - Mail [info@autobusesdeandorra.es](mailto:info@autobusesdeandorra.es)

