

CARTA DE SERVICIOS

AUTOBUSES DE VIVEIRO OTERO, S.L.

Edición 4. 20/01/2021

El compromiso de nuestra organización siempre ha sido la mejora continua de nuestros procesos, y el compromiso por la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, a través de la siguiente tabla indicamos los compromisos de *calidad* contraídos para los servicios de TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA EN SERVICIO REGULAR DE USO ESPECIAL ESCOLAR y TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL. que son sometidos a medición continua.

CRITERIOS DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD/NIVEL DE EXIGENCIA
1. Servicio ofertado	
Fiabilidad del servicio	Los horarios de los servicios regulares se corresponderán con los autorizados por la administración competente y están disponibles en la página web de la empresa. Garantizar el 95% de cumplimiento del servicio ofertado diariamente manteniendo por debajo del 5% el índice de servicios con averías por carretera.
2. Accesibilidad	
Personas con movilidad reducida	Existe y es aplicado por todo el personal el "protocolo de atención a personas usuarias con movilidad reducida". El personal cuenta con formación específica para atención a usuarios de movilidad reducida.
3. Información	
Información general. Información relativa al viaje en condiciones anormales	Los usuarios dispondrán de información relativa al tratamiento de los objetos perdidos y disfrutarán de su correcta aplicación.
4. Tiempo	
Planificación del viaje	El 100% de los servicios están planificados con la suficiente antelación.
Puntualidad	Nos comprometemos a que el 95% de los servicios realizados no superarán los 5 minutos de retraso en cada una de las cabezas de línea.
5. Orientación al cliente	
Reclamaciones	El 100% de los clientes que reclaman reciben respuesta en un plazo máximo de 3 días hábiles.
Competencias del personal	El 100% de los trabajadores de la organización cumplen con los requisitos legales y los establecidos por la organización en cuanto a cualificación.
Apariencia del personal	El 100% de los conductores prestan el servicio con el uniforme de trabajo.
6. Confort	
Confort del viaje. Conducción.	Los vehículos de la organización incorporan los últimos avances en materia de confort para los usuarios. La edad media se mantendrá por debajo de los 10 años. Todos nuestros conductores velan por dar una máxima seguridad y confort en su conducción día a día, garantizando una continua limpieza y mantenimiento de nuestros vehículos.
7. Seguridad	
Incidentes	No se producen incidentes/accidentes por conducción inadecuada o temeraria.
Dispositivos de seguridad	Los vehículos de la organización incorporan los últimos avances en materia de seguridad para los usuarios. La edad media se mantendrá por debajo de los 10 años.
8. Impacto ambiental	
Emisiones del vehículo	El 100% de los vehículos disponen de la ITV en vigor y la han superado con éxito sin incidencias en por superar los límites legales de emisiones.
Consumo de energía	Se mantienen indicadores actualizados de los consumos de combustible de la organización.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y/O COMPENSACION:

Ante el incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, La Empresa ofrece distintas medidas de compensación o subsanación según las características de la desviación. Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros. Esto se hará basándose en la disposición de vehículos auxiliares que sustituirán al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, siempre y cuando el servicio no sea reanudado. Aun así la empresa estudiará las situaciones particulares para establecer medidas acordes a la situación ocurrida. Los retrasos derivados de causas de fuerza mayor (meteorológicas, congestiones de tráfico, etc.) no comportarán responsabilidad de AUTOBUSES DE VIVEIRO OTERO, S.L., en lo que respecta a posibles conexiones con otros medios de transporte o compensación económica por el hecho de retraso.

En caso de incumplimiento de los valores de servicio indicados en nuestros compromisos, se abrirá la correspondiente investigación, y será analizada por los departamentos involucrados, con el fin de eliminar la causa que lo ha provocado si fuera el caso.