

Nuestros compromisos para
usted

CARTA DE SERVICIOS

AUTOCARES LAZARA S.A.
36700 Silleda
Tel. 986580503 Fax 986580161
<http://www.autocareslazara.com>

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y COMPENSACIONES

Autocares Lázara trabaja con el objetivo fundamental de contribuir a la movilidad de las personas, poniendo a su disposición servicios de transporte público por carretera con la máxima calidad para distintas necesidades sociales, gestionando la actividad desarrollada de manera que genere valor para la empresa a la vez que para la sociedad.

Para seguir mejorando necesitamos su opinión.

Por favor, si no está satisfecho con nuestro servicio, díganoslo.

Si en su relación con AUTOCARES LAZARA S.A., ha sufrido alguna desatención o cualquier anomalía, o bien ha observado deficiencias y posibles mejoras, por favor háganoslo saber.

Su opinión es un regalo pues nos permite mejorar.

Por correo: Polígono Industrial Area 33, Parc. 3 y 4 A 36500 Silleda

Por teléfono: 986580503 – 986607563

Por fax: 986580161

Por correo electrónico: info@rutasvigo.com

A través de la página web

Horario de atención al cliente:

9:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00

Nuestros clientes tendrán derecho a la devolución del importe del billete de que sean portadores, o a la entrega de un nuevo título de transporte (excluidos en ambos casos los abonos) siempre y cuando se dirija la reclamación por escrito, se compruebe la veracidad de la reclamación y además concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Cuando se produzca una suspensión del servicio
- b) Cuando se produzca un retraso superior a los 60 minutos imputable al transportista.

Muchas gracias por ayudarnos a mejorar.

EN TÉRMINOS CONCRETOS DE MEDIDAS DE CALIDAD, NOS COMPROMETEMOS CON USTED A CUMPLIR LOS SIGUIENTES PARÁMETROS Y ESTÁNDARES:

1 GRADO DE OCUPACION

CRITERIO CALIDAD:

Grupo Autocares Lázara quiere garantizar que el grado de ocupación de los vehículos en cada servicio se corresponde con lo establecido.

COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que en el 100% de los servicios exista una plaza por viajero

2 ACCESIBILIDAD

El Grupo Autocares Lázara quiere garantizar la accesibilidad para viajeros con movilidad reducida.

COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Aplicamos **inspecciones de calidad** sobre nuestros servicios y nos comprometemos a mantener una flota con al menos un 10 % de vehículos adaptados.

3 INFORMACION

CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Autocares Lázara quiere garantizar que la Información al pasajero esté disponible, de modo comprensible, actualizada y en correcto estado de mantenimiento.

COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

El 95% de los vehículos dispongan de dicha información en correcto estado con el control continuado a través **de inspecciones sobre los vehículos.**

Nos comprometemos a que no exista ningún autobús en servicio con tres o más incidencias

4 PUNTUALIDAD

CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Autocares Lázara quiere garantizar que el total cumplimiento con los horarios de salida y llegada se correspondan con los establecidos y divulgados

COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 95% de servicios inicien el trayecto sin retrasos superiores a 10 minutos.

Nos comprometemos a que no exista ningún inicio de ruta antes del horario establecido.

Supervisamos la calidad de nuestros servicios con inspecciones de calidad periódicas que garantizan el cumplimiento de nuestro compromiso.

5 ATENCIÓN AL CLIENTE

CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Autocares Lázara quiere garantizar una respuesta y resolución a reclamaciones y consultas en un plazo inferior a 5 días hábiles.

COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 100% de los clientes que efectúen consultas y reclamaciones sean atendidos en un plazo de 5 días hábiles

6. CONFORT

CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Autocares Lázara quiere garantizar que toda conducción del conductor será confortable, sin sobresaltos y sin crear sensación de inseguridad en los viajeros.

COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 100% de los servicios tengan un viaje confortable

Nos comprometemos a que el 100% de los vehículos cumplan con el protocolo de limpieza

Nos comprometemos a que se registren acciones correctivas y preventivas tras tener conocimiento de que, a consecuencia del estado de conservación o de limpieza de un vehículo, algún pasajero o sus pertenencias hayan sufrido daños o hayan estado en riesgo de sufrirlos

7 SEGURIDAD

CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Autocares Lázara quiere garantizar el grado de seguridad del transporte a través de la disponibilidad de todos los elementos de seguridad exigidos en los vehículos.

COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que el 100% de los vehículos estén en correcto estado de mantenimiento

Nos comprometemos a que ningún vehículo inicie el servicio sin dispositivos de seguridad con conocimiento probado de su falta al inicio

8 IMPACTO AMBIENTAL

CRITERIO CALIDAD:

El Grupo Autocares Lázara garantiza una correcta gestión ambiental a través de un consumo energético controlado, mediante la adquisición de vehículos que minoren el consumo y las emisiones atmosféricas y la formación de conductores en hábitos respetuosos con el medio ambiente.

COMPROMISOS DE CUMPLIMIENTO:

Nos comprometemos a que se mantengan indicadores de consumo y se realice seguimiento de los mismos.

No superar los niveles medios de consumos de nuestros vehículos de las metas propuestas.

CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO

Deberán ser admitidas a la utilización del servicio todas aquellas personas que lo deseen, siempre que cumplan las siguientes condiciones:

Que no sobrepasen la ocupación máxima del vehículo.

Que se abone el precio establecido para el servicio.

Que se reúnan las condiciones mínimas de sanidad, sa lubridad e higiene necesarias, para evitar cualquier riesgo o incomodidad de los demás usuarios.

Que no se porten objetos que por su tamaño o características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o el vehículo.

Que no vayan acompañados de animales, con la excepción de los perros-guía utilizados por invidentes.

DERECHOS Y DEBERES DEL PASAJERO

DERECHOS DEL PASAJERO

El usuario tiene derecho a utilizar vehículos en adecuadas condiciones técnicas y de limpieza.

Los vehículos deberán estar identificados en la parte frontal de forma legible desde el exterior indicando la concesión, el origen y destino de la expedición.

El Conductor deberá facilitar a los usuarios el libro de reclamaciones

Tendrá derecho a la compensación del billete en caso de cancelación del servicio por causas imputables a la organización.

OBLIGACIONES DEL PASAJERO

No podrán dirigirse al conductor mientras esté el vehículo desplazándose.

Los asientos reservados deberán cederse a las personas con movilidad reducida o embarazadas.

Los usuarios del servicio no podrán fumar o beber bebidas alcohólicas.

Los usuarios del servicio no podrán provocar ruidos

Los usuarios no podrán reservar asientos.

Los usuarios no podrán practicar la mendicidad o realizar actividades de propaganda o publicidad.

Los usuarios no podrán obstruir el paso o dificultar el acceso o abandono del vehículo.

Los usuarios del servicio no podrán ensuciar, pintar o deteriorar el vehículo.

Las personas con discapacidad accederán al vehículo, siempre que se trate de vehículo habilitado respetando las medidas de accesibilidad establecidas y necesarias.