

CARTA DE SERVEIS

SERVEI OFERT

Reserva anticipada de plaça

El nivell actual de demanda resta prou cobert amb l'oferta a disposició dels clients.

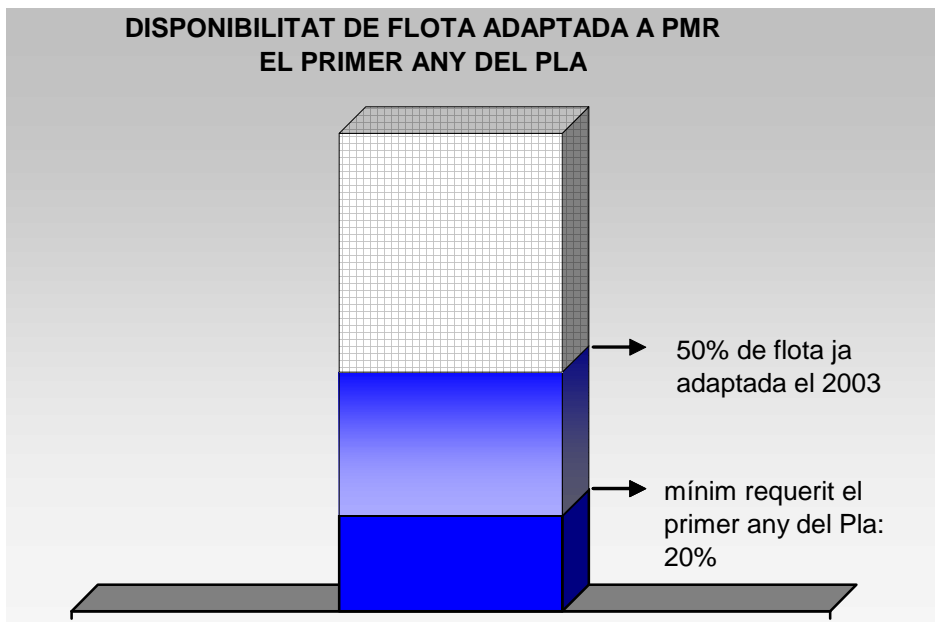
AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. es compromet a estudiar la possibilitat d'implantar una sistemàtica de reserva de places si es produís un augment important de la demanda. Tot i que hi ha hagut un augment considerable dels viatgers des de la implantació de la integració tarifària, l'oferta de places que es posa a disposició dels usuaris és molt més alta que la demanda, per tant de moment no s'implantarà una sistemàtica de reserva de places.

ACCESSIBILITAT

Disponibilitat de vehicles adaptats

Es preveu poder ampliar aquest percentatge segons el Pla de Innovació i Millora (Decret 128/2003).

Veure el següent quadre que està inclòs en el Pla d'Innovació i Millora.



AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. fa al menys una expedició diària d'anada i tornada amb vehicle adaptat. Veure informació sobre els horaris.

Ens comprometem a proporcionar, als usuaris de mobilitat reduïda, un transport adaptat a les seves necessitat, sempre que ens avisin amb una antelació mínima de 24 hores.

INFORMACIÓ

Informació a través d'Internet

Autocars Solé Seró, SL té pàgina web, www.autocarssolesero.com, on si pot trobar, tota la informació de la nostra empresa, serveis que oferim al client, línia regular amb el seus horaris i parades, història de l'empresa, flota etc. En l'apartat de certificacions hi ha descrits un seguit d'objectius, que l'empresa es va marcar amb la implantació dels sistemes de gestió de qualitat i medi ambient. Cal remarcar però, que tota la informació relacionada la línia regular V-1978:L-48, es pot consultar també a la pàg. Web de l'ATM de l'àrea de Lleida.

TEMPS

Política sobre retards

Els horaris de la línia regular es corresponen amb els autoritzats per l'administració competent.

AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. evidencia un total compliment dels horaris dins dels paràmetres exposats en el Manual de qualitat, així com els que marca la Norma. És per aixó que no es planteja cap acció al respecte, excepte en cas de queixes, en aquest cas s'estudiarà l'acció correctiva a emprendre i/o possibles compensacions.

Totes les modificacions de servei seràn informades a bord dels vehicles i en l'Estació d'Autobusos o via telefònica a l'empresa.

ATENCIÓ AL CLIENT

Adquisició de títols

Durant el mes de setembre de 2009, es va dur a terme la integració tarifària dels municipis de les Garrigues, Juncosa, Els Torms, El Soleràs, i Granyena, per tant, tots els pobles del recorregut de la concessió Juncosa-Lleida (V-1978:L-48), estan emmarcats dins del sistema

Tarifari integrat. L'ATM (Autoritat Territorial de la mobilitat) ha codificat les línies per a una major comoditat dels usuaris, el codi de la nostra i que portaran els vehicles que la realitzin és el 119.

Hi ha implantats els següents títols de transport:

- Bitllet senzill.
- T10
- T12
- TMES
- T1030
- T5030
- T-Mes FM/FN General (Famílies Monoparentals i Nombroses)
- T-Mes FM/FN Especial
- T-70/90 FM/FN General
- T-70/90 FM/FN Especial

Els preus venen establertes per l'ATM de l'àrea de Lleida que marca unes tarifes de referència, per 1 zona i 2 zones, amb les corresponents excepcions, que són la resta de tarifes (monomodals).

La venda de bitllets és fa en el mateix bus, minuts abans de començar l'expedició corresponent.

El conductor no té l'obligació de tenir canvi superior a 20€ tal i com marca la normativa corresponent.

CONFORT I SEGURETAT

Antiguitat de la flota

La flota actual de vehicles son:

CARACTERÍSTIQUES				
Matrícula	Any de matriculació	Model	Places	Adaptats
7594 DDG	2004	IVECO 397E IRIZAR INTERCENTURY	53 + 17+ 1	si
7650 CSV	2004	VOLVO B12B	55 +1	no
1695 CHM	2003	IVECO 65 C	26 + 1	no
6691 DGB	2005	IVECO	25	no
L-6918-AG	1999	DAF SB 3000 W S	56	no
3040 HFM	2011	MERCEDES	8+1	no
1206 GWZ	2010	MERCEDES	8+1	no

Renovació de flota:

Flota inicial	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
L-6918-AG	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16										
7594 DDG	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
													0	1	2	3	4	5	6	7
															0	1	2	3	4	5
Edat mitjana	6,0	5,5	6,5	7,5	8,0	9,5	10,5	11,5	12,5	13,5	14,5	15,5	16,5	11,5	4,5	5,5	6,5	7,5	8,5	9,5
% PMR	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% PINTAT	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tots els nostres conductors vetllen per a donar la màxima seguretat i confort als nostres clients, així com en el manteniment i higiene del vehicle.

Tots els nostres treballadors reben formació periòdica en Seguretat Vial, conducció econòmica i responsable etc.



Tots els vehicles disposen dels elements i dispositius de seguretat necessaris segons la normativa vigent.

A bord del vehicle hi ha tota la documentació necessària, actualitzada i en regla, per a realitzar el servei.

IMPACTE AMBIENTAL

Sistema de gestió mediambiental

AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. va obtenir la certificació segons la NORMA ISO 14001:2004 en data 26 de març de 2008. Anualment realitzem auditories internes i externes, tant de la NORMA UNE-EN 13816 com de la ISO 14001:2004.

Tenim establerts uns indicadors on analitzem totes les dades que ens proporciona aquest sistema de gestió de qualitat i medi ambient, per poder establir objectius de millora dels nostres serveis, així com assegurar el compliment de les condicions tècniques i legals vigents .

Minimitzar l'emissió de contaminants pel tub d'escapament, i tractar de reduir les exigències en els paràmetres establerts per la legislació vigent.

Minimitzar al màxim la generació de residus i controlar la seva correcta gestió.

Febrer 2018