



**Empresa Certificada**

ISO 9001:2000

ISO 14001:2004

UNE EN 13816:2003

## **CARTA DE SERVICIOS**

Autocars Mir dispone de un equipo humano reparado para atender, tratar i solucionar las peticiones de nuestros clientes. Nuestro trabajo consiste en facilitar la movilidad de las personas dentro de nuestra comarca y limítrofes y que viajen con nuestros autocares a través de nuestros operadores por toda Europa.

Queremos acercar nuestros servicios y hacerlos accesibles a nuestros viajeros y clientes mediante una gestión eficiente de nuestros recursos, colaborando en la mejora del medio ambiente y dialogando con todos los agentes implícitos en nuestros servicios para establecer las bases y medios para favorecer la calidad de vida de nuestros clientes.

Es por esta razón, que con sus sugerencias y vuestra colaboración podremos mejorar el servicio, acercándolo a vuestras necesidades y todos juntos contribuir a una movilidad segura y sostenible.

### **¿Qué ofrecemos?**

- Líneas regulares de transporte público de viajeros por carretera
- Líneas interurbanas de transporte público de viajeros por carretera
- Servicios de transporte escolar
- Servicios de trabajadores de Empresas
- Servicios discrecionales de viajeros por carretera a nivel autonómico, nacional e europeo personalizados para cada uno de nuestros operadores logísticos (Administración, Agencias de viajes, Tour operadores, Empresas, Asociaciones, Clubes, particulares etc.) tanto que sean circuitos o salidas o excursiones de un día
- Bodas y servicios de celebraciones

### **¿Cómo lo ofrecemos?**

- Adaptando los horarios de la línea regular, urbana e interurbana a las necesidades de los viajeros mediante una frecuencia de paso constante y completa para las diferentes paradas del recorrido.
- Dando al cliente la posibilidad de hacer reserva de plazas, dentro de los servicios interurbanos. Para hacerlo hay que avisar en las oficinas (ya sea telefónicamente o por vía mail) en un plazo mínimo de un día de antelación y un máximo de un mes.
- Facilitando información actualizada a los distintos canales (web, folletos informativos de los horarios a distintos puntos de interés general, paneles informativos de los horarios a las estaciones de autobuses y a las distintas paradas del recorrido y paneles electrónicos en los autobuses, servicio de atención al público en horario comercial y atención personalizada de nuestros conductores).
- Destacamos que en el caso de producirse un retraso de mas de 15 minutos imputables a nuestra empresa, se compensará a los clientes con un billete gratis.
- Disponemos de una flota de vehículos, de la cual la media de edad es de 5 años. La edad comprendida de los vehículos es de entre 2 y 7 años.
- Ofrecemos una gestión medioambiental loable ya que disponemos del certificado ISO 14001 y de un sistema de gestión de la calidad (certificados ISO 9001 y 13816).

- Atendiendo casos puntuales de emergencia o fuerza mayor (obras en el tramo de línea, retrasos por causas ajenas a nuestra gestión etc.) substituyendo eficazmente el servicio por otro vía o ruta alternativa pasando lo más cerca posible por todas las paradas afectadas o en casos excepcionales substituyendo con otros autobuses con el objetivo que las otras expediciones no se vean afectadas e impliquen los mínimos efectos posibles para los viajeros.
- Evaluando periódicamente nuestro servicio referente a la infraestructura (marquesinas, estaciones de autobuses, paneles informativos etc.) de todos los agentes del servicio (viajeros, conductores, administración, personal administrativo empresa, inspectores etc.) así como de nuestros autocares (revisiones mensuales de la mecánica de los vehículos, revisiones máquinas expendedoras de billetes y paneles de información, la limpieza diaria de los vehículos etc.) y efectuando análisis de los resultados e implementando las soluciones tomadas para mejorar la calidad del servicio
- Ofreciendo un servicio discrecional personalizado para las diferentes necesidades de cada cliente (si tiene un itinerario previo del viaje contribuimos a mejorarlo, i si necesita que se lo diseñemos nosotros les facilitamos uno) según los diferentes parámetros que el cliente estipule y le ponemos el autocar y las condiciones óptimas del servicio ajustados a sus expectativas.
- Disponemos de un servicio de reparación y mantenimiento por cualquier eventualidad mecánica que ocurra en el autocar en ruta las 24 horas del día y los 365 días al año gracias a un equipo humano y profesional óptimo .
- Efectuando todo tipo de servicios con vehículos que dispongan de los sistemas de seguridad (cinturones, mamparas y protecciones, cámaras interiores y exteriores) y de tecnología punta de avantguarda (sistemas de localización de flotas, sistemas de navegación GPS y telefonía móvil), con sistemas medioambientales (vehículos EURO IV i V) de combinación mixto de gasoil i adblue así como en un futuro adquiriendo vehículos que funcionen con las energías renovables (eléctricos, de hidrógeno etc.).
- Ofreciendo un servicio de atención al público para atender las peticiones, sugerencias y aceptando las quejas fundadas de nuestros clientes, analizándolas y poniendo los medios necesarios y las medidas oportunas para contribuir a extinguirlas y de esta forma contribuir a la mejora de la calidad de nuestro servicio.

## ¿A quién se lo ofrecemos?

A nuestros clientes en general, a los que pedimos que con su comportamiento contribuyan a la mejora de la calidad de nuestros servicios:

### A) En un **servicio regular**:

- Respetad todos los elementos y dispositivos de los diferentes autocares, respetad todos los elementos y paneles informativos de las diferentes estaciones de autobuses, paradas y marquesinas de los diferentes servicios regulares así como mostrad una actitud proactiva hacia el chofer y los otros viajeros del servicio.
- Solicitad información al conductor sobre cualquier horario de la línea regular o de otro operador o modo de transporte o cualquier incidencia en ruta. El conductor tiene la obligación de comunicar a los viajeros de cualquier anomalía en ruta.
- Comunicad al chofer o al servicio de atención al público (tel.972 70 30 12) cualquier información útil o anomalía en el vehículo o en el servicio que hagáis detectado con la finalidad de ponerla en conocimiento de los responsables y solucionarla lo antes posible.
- Procurad llevar el importe exacto del billete o de la recarga de la tarjeta multiviaje al acceder en el autocar y recoger el billete de la máquina expendedora de billetes (en caso de accidente sin la posesión del billete, el seguro de viajeros no cubre).
- Solicitad la tarjeta multiviaje en las oficinas de Autocars Mir con lo que obtendréis un descuento significativo dependiendo del tipo de tarjeta (descuento ordinario del 12% como mínimo)

- Llamad con antelación a nuestras oficinas (Tel. 972 70 30 12) o mediante correo electrónico cuando en un servicio necesitéis un vehículo adaptado para personas con movilidad reducida.
- Enviad vuestros sugerencias o quejas a nuestro email: [info@autocarsmir.com](mailto:info@autocarsmir.com) o bien llamad al teléfono 97270 30 12 en horario comercial (9 a 13h y de 16 a 20h) para contribuir a la mejora del servicio

B) En un **servicio discrecional**:

- Durante el transcurso de un servicio discrecional avisad con antelación al chofer para bajarse en cualquier parada o cualquier cambio de ruta que queráis efectuar para que el chofer pueda planificar el servicio cumpliendo con las normas de tiempos de descansos reglamentarios e informar a la central del cambio para que se lo autoricen.
- En un servicio discrecional haced caso de las indicaciones y advertencias del chofer profesional y no queráis ser más expertos que el propio conductor en temas como el conocimiento de ruta o cualquier otro aspecto implícito en el servicio (accesibilidad en distintos sitios, etc.).
- Realizad las evaluaciones que el conductor os dé con la máxima precisión y concentración posibles y entregadlas al final del servicio discrecional correspondiente con el sobre cerrado y firmado.
- Enviad vuestras sugerencias y quejas a nuestra email: [info@autocarsmir.com](mailto:info@autocarsmir.com) o llamad al teléfono 972 70 30 12 en horario comercial (9 a 13h y de 16 a 20h).

## Nuestro compromiso

- Incentivar el uso del transporte público para incrementar el número de viajeros.
- Disponer del 50 % de los vehículos adaptados para minusválidos para los servicios de líneas regulares en el año 2012.
- Mejorar el grado de comodidad, seguridad y accesibilidad de nuestros autocares.
- Informar de los cambios programados de recorrido o de horarios en las estaciones de autobuses y paradas con un mínimo de 1 semana de antelación.
- Informar sobre cualquier incidencia de última hora en nuestra web.
- Fomentar el respeto total al medio ambiente adaptando la demanda real del servicio con su oferta ( $n^{\circ}$  pasajeros potenciales  $\leq n^{\circ}$  plazas vehículo) y adquiriendo vehículos con sistemas de alimentación con energías renovables para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Responded a las sugerencias y quejas recibidas con un tiempo no superior a 5 días y tomad las medidas oportunas para que no se vuelva a producir la incidencia.
- Responded eficazmente en cualquier emergencia de interés público (avería de un autocar o de otro operador logístico) o por cualquier causa de fuerza mayor cubriendo con los autocares necesarios para socorrer a los viajeros.

## Información de interés

A través de nuestra página web:

[www.autocarsmir.com](http://www.autocarsmir.com)

Atención al cliente/Oficinas centrales Autocars Mir:

Horario: De Lunes a Viernes de 9 a 13h y de 16 a 20h y los sábados de 9 a 13h

Tel. 972 70 30 12 Fax. 972 70 21 31

Email: [info@autocarsmir.com](mailto:info@autocarsmir.com)

Fecha aprobación: Enero 2010