

1.- Reserva anticipada de plaza

Esta opción se ofrece a todos los usuarios. Hará falta reservar como mínimo con una hora de antelación al teléfono 973 39 06 42 y siempre en horario de oficina (9 a 13 y 16 a 19 horas).

2.- Disponibilidad de vehículos adaptados

Los vehículos de la línea entre Vallfogona-Tàrrega disponen de dispositivo para el acceso en silla de ruedas en el **50% durante el curso escolar y el 100% durante los meses de verano** que no hay transporte escolar (a menos que por motivos imprevistos haga falta sustituir el vehículo).

Todos los vehículos disponen de un mínimo de 2 plazas reservadas para personas con disminución física reconocida.

Se cumplen los apartados 3.1 a 3.11 del Anexo VII de la Directiva 2001/85/CE y sistemas de retención conforme Norma ISO 10542.

3.- Información a través de Internet

Se dispone de un cuadro de horarios a disposición de los clientes en todos los autocares y en los paneles informativos de la Estació d'Autobusos de Lleida y de la Estació d'Autobusos de Tàrrega.

La información está disponible en la página web de l'A.T.M. LLEIDA www.atmlleida.cat/es/horaris, en la página web www.autocarsagramunt.com y puede solicitarse información telefónica mediante el teléfono de la empresa o directamente a los conductores.

4.- Política sobre retrasos

La empresa tiene el compromiso del cumplimiento estricto de los horarios acordados con una demora máxima de 10 minutos. Tiene previsto un plan de seguimiento de éstos y su valoración objetiva se registra como dato para el seguimiento del correcto cumplimiento del servicio.

Vallfogona-Tàrrega y Tàrrega-Vallfogona: Garantizamos que el 98% de los viajes lleguen dentro del horario previsto y el resto dentro de los siguientes 10 minutos.

El conductor informará a los clientes de todas aquellas circunstancias que puedan afectar al cumplimiento de los horarios (previsión de horarios, anulación temporal de paradas, modificaciones de recorridos por obras...).

Además, los vehículos disponen de hoja de reclamaciones para comunicar con la dirección desviaciones en el cumplimiento del horario.

5.- Adquisición de Títulos

La compra de títulos individuales se realiza directamente al subir al autocar, realizando el pago en metálico al conductor.

Se pueden adquirir abonos mediante el sistema tarifario de la ATM Lleida, en sus puntos de venta y bajo las condiciones que se pueden consultar a su web (www.atmlleida.cat)

6.- Antigüedad de la flota

AUTOCARS AGRAMUNT dispone de un Plan de Mejora de los vehículos, compromiso adquirido con la Generalitat de Catalunya con la finalidad de renovar y mantener la flota de vehículos en las condiciones adecuadas para el servicio.

Actualmente (2019) la antigüedad media de los vehículos que realizan las líneas regulares es de **8 años**. No obstante, la empresa dispone de hasta 19 vehículos todos ellos aptos para realizar el servicio.

7.- Seguridad

Todos los vehículos están equipados con ABS, SRS y otros sistemas de seguridad activa.

Los conductores han recibido instrucciones para la conducción segura y son los responsables de velar por la seguridad de los usuarios.

8.- Sistema de Gestión Ambiental

Autocars Agramunt dispone de una política estricta para el mantenimiento de las condiciones ambientales. Se respeta el medio ambiente utilizando los medios adecuados para la gestión de los residuos que se generan y el cumplimiento estricto de la normativa ambiental. Por este motivo se dispone de certificación de la Norma ISO 14001:2015.

Adicionalmente los vehículos se revisan diariamente y disponen de un plan de mantenimiento descrito dentro del propio sistema certificado por el cual se revisa el estado general: mecánica, exterior e interior del vehículo, otros que garantizan la no aparición de averías ni malversación de recursos ambientales (consumo de combustibles...).

Los conductores han recibido instrucciones para la conducción económica y segura, siendo evaluados periódicamente tanto en el seguimiento de la conducción como en la recepción de reclamaciones y/o incidencias por parte de los usuarios.

EL SERVICIO SE CONSIDERA INACEPTABLE CUANDO::

- Los retrasos del horario sin justificación, teniendo en cuenta los márgenes de tolerancia establecidos (10 minutos).
- Situación reclamada por el usuario como inaceptable, que una vez analizada por la dirección de la empresa se considere un error del servicio.
- Todos aquellos desperfectos del vehículo que afecten a la comodidad o seguridad de los pasajeros.
- No dar respuesta oficial a todas las reclamaciones recibidas.
- Otras situaciones que no han sido reclamadas por el usuario y que la Empresa considera inaceptable.

Agramunt, 18 de enero de 2019