

## **COMPROMÍS DE QUALITAT**

### **1.- Reserva anticipada de plaça**

Aquesta opció s'ofereix a tots els usuaris. Caldrà mínim amb una hora d'antelació al telèfon 973 39 06 42 i sempre en horari d'oficina (9:00 a 13:00 i 16:00 a 19:00).

### **2.- Disponibilitat de vehicles adaptats**

Els vehicles de la línia entre Vallfogona-Tàrraga disposen de dispositiu per l'accés a cadires de rodes en el **50% durant el curs escolar** i el **100% en els mesos d'estiu** que no hi ha transport escolar (a menys que per motius imprevistos calgui substituir el vehicle).

Tots els vehicles disposen d'un mínim de 2 places reservades per a persones amb disminució física reconeguda.

Es compleixen els apartats 3.1 a 3.11 de l'Annex VII de la Directiva 2001/85/CE i sistemes de retenció conforme Norma ISO 10542.

### **3.- Informació a través d'Internet**

Es disposa d'un quadre d'horaris a disposició dels clients en tots els autocars i al panell informatiu a l'Estació d'Autobusos de Tàrraga.

La informació està disponible a la pàgina web de l'A.T.M. LLEIDA [www.atmlleida.cat/es/horaris](http://www.atmlleida.cat/es/horaris) a la pàgina web [www.autocarsagramunt.com/](http://www.autocarsagramunt.com/) i pot sol·licitar-se informació telefònica mitjançant el telèfon de l'empresa o directament als conductors.

### **4.- Política sobre retards**

L'empresa té el compromís del compliment estricte dels horaris acordats amb una demora màxima de 10 minuts. Té previst un pla de seguiment d'aquests i la seva valoració objectiva es registra com a dada per al seguiment pel correcte compliment del servei.

**Vallfogona-Tàrraga i Tàrraga-Vallfogona:** Garantim que el 98% dels viatges arriben dins l'horari previst i la resta dins els següents 10 minuts.

El conductor informarà als clients de totes aquelles circumstàncies que puguin afectar al compliment dels horaris (previsió d'horaris, anul·lació temporal de parades, modificacions de recorreguts per obres...).

A més els vehicles disposen de full de reclamacions per a comunicar amb la direcció desviacions en el compliment de l'horari.

Diàriament es controla el compliment dels horaris. El responsable de Trànsit revisa els llistats per comprovar que no hi ha retards fora de situacions previstes o injustificades, per tal de preveure dies o horaris en que hi pot haver més afluència de viatgers o problemes de trànsit rodat.

En el cas de retards superiors a 20 minuts per causes imputables a l'empresa, l'empresa es compromet a la devolució íntegra de l'import del bitllet

## **5.- Adquisició de Títols**

La compra de títols individuals es realitza directament al pujar a l'autocar, realitzant el pagament en metàl·lic al conductor.

Es poden adquirir abonaments mitjançant el sistema tarifari de l'ATM Lleida, en els seus punts de venda i sota les condicions que es poden consultar a la seva web ([www.atmlleida.cat](http://www.atmlleida.cat))

## **6.- Antiguitat de la flota**

AUTOCARS AGRAMUNT disposa d'un pla de Millora dels vehicles, adquirit amb la Generalitat per tal de renovar i mantenir la flota de vehicles en les condicions adients del servei.

Actualment (2019) l'antiguitat mitjana dels vehicles que realitzen les línies regulars és de **8 anys**. Tot i això l'empresa disposa de fins a 19 vehicles tots ells aptes per a realitzar el servei.

## **7.- Seguretat**

Tots els vehicles estan equipats amb ABS, SRS i d'altres sistemes de seguretat activa. Els conductors han rebut instruccions per la conducció segura i són els responsables per vetllar per la seguretat dels usuaris.

## **8.- Sistema de Gestió Ambiental**

Autocars Agramunt disposa d'una Política estricta per al manteniment de les condicions ambientals. Es respecta el Medi Ambient utilitzant els mitjans adients per la gestió dels residus que es generen i el compliment estricte de la normativa ambiental. Per això es disposa de certificació de la Norma ISO 14001:2015

Addicionalment els vehicles es revisen diàriament i disposen d'un pla de manteniment descrit dins el propi Sistema certificat pel que es revisa l'estat general: mecànica, exterior i interior del vehicle, altres que garanteixen la no aparició d'averies ni malversació de recursos ambientals (consum de combustibles...).

Els conductors han rebut instruccions per la conducció econòmica i segura. I són avaluats periòdicament tant en el seguiment de la conducció com en la recepció de reclamacions i/o incidències per part dels usuaris.

#### **EL SERVEI ES CONSIDERA INACCEPTABLE QUAN:**

- Els retards de l'horari sense justificació, tenint en compte els marges de tolerància establerts (10 minuts).
- Situació reclamada per l'usuari com a inacceptable, que una vegada analitzada per la direcció de l'empresa es consideri un error del servei.
- Tots aquells desperfectes del vehicle que afectin a la comoditat o seguretat dels passatgers.
- No donar resposta oficial a totes les reclamacions rebudes.
- Altres situacions que no han estat reclamades per l'usuari i que l'Empresa considera inacceptable.

Agramunt, 18 de gener de 2019