



# CARTA DE SERVEIS

## PRESENTACIÓ

Autocorb S.A. va ser constituïda el 1922 i és actualment un operador de transport de passatgers per carretera en totes les seves modalitats.

La nostra empresa té base a Corbera de Llobregat (Barcelona) i opera a nivell local, nacional i internacional, en dues àrees d'activitat. D'una banda Autocorb és empresa concessionària de línies regulars de transport de viatgers i de l'altra disposa d'autocars i minibusos de lloguer.

El nostre objectiu és oferir als nostres clients un transport segur, fiable i de qualitat a un preu competitiu.

La nostra organització disposa de l'experiència, el coneixement, l'equip humà i els mitjans tècnics per a satisfer les expectatives cada cop més exigents dels nostres clients.

La qualitat dels nostres serveis està garantida per CDQ mitjançant les certificacions UNE ISO 9001, UNE-ISO 14001, ISO 45001, UNE 13816 i UNE 39001.

En la nostra responsabilitat de millorar contínuament la qualitat dels nostres serveis posem a la disposició dels nostres clients la present carta de serveis.

## COMPROMISOS AMB ELS NOSTRES CLIENTS

### SERVEI

Els horaris dels serveis regulars es correspondran amb els autoritzats per l'Administració de tutela i estaran disponibles a la web i en fulletons de butxaca.

Es faran les gestions oportunes per tal d'adaptar els horaris, els trajectes i la capacitat dels autobusos a les necessitats de mobilitat dels nostres clients.

En cas d'avaria en ruta, els passatgers podran finalitzar el seu trajecte amb vehicles habilitats per Autocorb amb un temps d'espera de: 15 minuts de gestió interna com a màxim + el temps de trajecte del vehicle de substitució des de la base fins al punt de l'avaria. En cas de disponibilitat de vehicles més propers fora de la base es procedirà a l'enviament d'algun d'aquests vehicles per tal de minimitzar el temps d'espera.

### ACCESSIBILITAT

El 80 % dels vehicles adscrits a serveis regulars hauran d'estar adaptats a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda i les rampes d'accés o elevadors hauran de funcionar perfectament.

Tots els conductors/es han de rebre formació respecte al funcionament dels diferents tipus d'elevadors i rampes.

Ens comprometem a posar a disposició dels nostres clients amb mobilitat reduïda un vehicle adaptat a les seves necessitats, a l'horari escollit, sempre que ens sigui sol·licitat abans de les 12:00 del migdia del dia anterior.

## INFORMACIÓ

Tot el personal d'atenció al públic (conductors/es i personal d'atenció telefònica) estarà en condicions d'atendre dubtes relatius a parades, horaris, trajectes i títols de transport vigents.

Els clients disposen d'una línia telefònica per efectuar consultes, queixes, suggeriments i reclamacions en horari de dilluns a divendres de 8:00 a 19:00 sense interrupcions.

Els clients disposen alhora de la nostra pàgina web operativa les 24 hores i els 365 dies de l'any.

Tots els vehicles hauran de dur identificat, de forma visible al frontal, el servei o destí. Les parades hauran de contenir informació sobre la línia, els horaris i el telèfon d'atenció al client.

## FIABILITAT I PUNTUALITAT

No es suspèndrà ni modificarà cap servei programat sense un avís previ de 7 dies, llevat de causes excepcionals degudament justificades. La comunicació de les alteracions de servei es farà a través de la web i a bord dels autobusos, i sempre que sigui possible, a les parades.

Els retards en origen superiors a 12 minuts imputables a l'empresa (avaries i/o negligències) donaran dret a 5 viatges gratuïts en el trajecte afectat.

## ATENCIÓ AL CLIENT

Els clients disposen d'una línia telefònica per efectuar consultes, queixes, suggeriments i reclamacions en horari de dilluns a divendres de 8:00 a 19:00 sense interrupcions.

Els clients disposen alhora de la nostra pàgina web operativa les 24 hores i els 365 dies de l'any.

Autocorb registrarà i gestionarà totes les reclamacions en un termini màxim de 7 dies hàbils. Sempre que el client hagi accedit a facilitar-nos les seves dades es donarà resposta a la mateixa dins del termini esmentat.

Tots els objectes perduts pels usuaris son recollits, registrats i emmagatzemats d'acord amb el procediment corresponent.

En el cas que l'objecte perdut contingui informació suficient de l'usuari, l'empresa contactarà amb aquest per avisar-lo que pot passar a recollir-lo.

## CONFORT

L'edat mitjana de la nostra flota no supera els 6 anys d'antiguitat i incorpora els darrers avenços en matèria de confort pels usuaris.

Tots els nostres conductor/es conduiran de forma confortable i segura.

Existeix un pla de manteniment i neteja de tots els nostres vehicles que garanteix uns òptims nivells de higiene i conservació.

## **SEGURETAT**

Autocorb té establert un pla de manteniment per tots els vehicles que garanteix la màxima seguretat pels nostres usuaris.

Tots els nostres vehicles disposen dels elements de seguretat d'acord amb la reglamentació establerta.

Tots els vehicles tenen correctament senyalitzat els elements a utilitzar en cas d'emergència.

Els nostres vehicles són desinfectats segons la normativa aplicable.

## **COMPROMÍS AMBIENTAL**

La renovació de la nostra flota es realitza sempre adquirint vehicles que compleixin la darrera normativa mediambiental en vigor.

Els residus generats per la nostra activitat són tractats per gestors de residus autoritzats.

Els nostres conductors realitzen periòdicament cursos de conducció econòmica i racional per tal de reduir el consum de combustible i les emissions a l'atmosfera.

## **CONTACTE**

Si desitja obtenir informació addicional, resoldre qualsevol dubte o suggerir-nos qualsevol idea, pot posar-se en contacte amb nosaltres a la següent adreça:

Horari de 8h a 19h de dilluns a divendres

Telèfon: + 34 93 650 07 35

Fax: + 34 93 650 07 05

E-mail: [info@autocorb.com](mailto:info@autocorb.com)

WEB: [www.autocorb.com](http://www.autocorb.com)

Adreça:

Ctra. de l'Amunt 6

08757 Corbera de Llobregat

Barcelona