

AUTOMÓVILES DEL RIO ARANDA, S.L. es una empresa dedicada al transporte de viajeros por carretera. Nuestro objetivo principal es proporcionar una gestión eficiente de nuestros servicios para la mejora de la satisfacción de nuestros clientes, esforzándonos diariamente para poder ofrecerle un servicio mejor. Es por este motivo que hemos creado la Carta de Servicio.

Para atender nuestros servicios con la máxima calidad, AUTOMÓVILES DEL RIO ARANDA, S.L. cuenta con un amplio conocimiento de la actividad avalado por una amplia experiencia, un cualificado equipo humano y una inversión permanente en una extensa flota.

En este documento, usted, como cliente, podrá encontrar nuestro compromiso con la calidad y nuestra voluntad de mejorar día a día. Queremos informarle, de forma clara y concisa, sobre los servicios que ofrecemos, y sobre nuestros compromisos de calidad.

SERVICIOS PRESTADOS

Nuestros servicios comprenden el transporte escolar, transporte para clubes deportivos, servicios recreacionales y excursiones. Además del transporte de las siguientes líneas regulares de pasajeros:

Oseja – Zaragoza (VDA85) con hijuelas en Jarque y Pomer
Aranda - Moncayo - Calatayud (VDA12) con hijuelas en Huermeda y Calatayud
Viver-Morés
Jarque – Pomer

Puede consultar los horarios de nuestras líneas a través de nuestra página web, seleccionando los puntos de origen, destino y día.

INFORMACIÓN DE INTERES

Nuestras oficinas y estación de autobuses están ubicadas en la C/ Oriente, 22 - 50246 Brea de Aragón, Zaragoza. Teléfono: 976824177.

Correo electrónico: info@automovilesara.es

Página Web: www.automovilesara.es

NUESTROS COMPROMISOS E INDICADORES

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que nuestra empresa tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal: *Ofrecer un Servicio con los mayores niveles de calidad posibles.*

Compromisos respecto a:

- La accesibilidad
- La información en paradas y en los autobuses.
- La duración del viaje.
- El Cumplimiento de horarios/frecuencias.
- La seguridad.
- El medio ambiente.
- Nuestra Atención al Cliente.
- Nuestra flota de autobuses.

Accesibilidad

- ✓ Esforzarnos para tener vehículos adaptados a Personas de Movilidad Reducida.

Información

- ✓ Todas las taquillas tendrán la información de los servicios.
- ✓ Todas las taquillas actualizarán la información de los servicios en un plazo no superior a 2 días.

Tiempos

- ✓ El 90% de los pasajeros podrán finalizar el trayecto sin retrasos superiores a 10 minutos.
- ✓ Todos los autobuses de la línea disponen de sistema localizador de GPS.

Atención al cliente

- ✓ El 100% de los empleados estará capacitado para informar dentro del ámbito de sus funciones.
- ✓ Una vez al año, como mínimo, se hará una encuesta de satisfacción del servicio en una de las líneas.
- ✓ Una vez al año, como mínimo, a través de una empresa subcontratada, se realizará a las líneas regulares "Mystery Shopping".

Confort

- ✓ El 100% de los vehículos estará en perfectas condiciones de limpieza y mantenimiento.
- ✓ Se ha establecido un Plan de Limpieza de autobuses, que garantiza unos óptimos niveles de higiene y conservación.

Seguridad

- ✓ El 100% de los autobuses dispondrán de indicadores de emergencia y planes de evacuación.

NORMATIVA VIGENTE

- UNE EN 13816: Transporte público de pasajeros.
- Ley 16/87 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS

En todos los servicios interurbanos de transporte de viajeros por carretera la empresa deberá proveer al usuario del correspondiente billete que deberá ser conservado por este hasta la finalización del viaje. En dicho billete se harán constar los siguientes datos:

1. Entidad explotadora
2. Día, mes y año en el que se utilizarán los servicios
3. Coche que se ha de utilizar
4. Puntos de salida y término
5. Tarifa y precio

La taquilla se abrirá al menos 30 min. antes de la salida de cada servicio y no podrá cerrarse hasta 10 min. antes de la misma. A partir de entonces se seguirán vendiendo billetes según disponibilidad, sin que exista obligación por parte de la empresa de reforzar el servicio, por lo que recomendamos se presenten con el suficiente tiempo de antelación a la salida de los autobuses. Compruebe la exactitud de los datos de su billete en el momento de su compra. Y verifique que el cambio de su importe es correcto. No se admitirán reclamaciones una vez retirado de la taquilla.

Los menores de 4 años no abonan billete, siempre que no ocupen asiento; aunque sí computan a efectos del número de viajeros transportados. Si van a ocupar plaza tienen la obligación de pagar.

Exija siempre su billete y llévelo consigo durante todo el viaje. Nuestro personal podrá requerírselo en cualquier momento.

Condiciones de anulación:

La anulación del billete únicamente es posible si se solicita con al menos una hora de antelación al inicio del servicio.

En caso de anulación, se devolverá al viajero el importe de los billetes deduciendo un 10% si ésta se realiza con una antelación de al menos 48 horas y un 20% si se solicita con 2 días y hasta 1 h antes de la salida.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

AUTOMÓVILES DEL RIO ARANDA pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar:

En persona

En cualquiera de las taquillas de la empresa y oficinas centrales.

Por escrito (Hoja de Quejas/Sugerencias)

Disponibles en todas las taquillas y autobuses de la compañía.

Por Correo postal

A las direcciones de la empresa, indicadas en el apartado "Información de Interés".

Por Teléfono

Oficinas Centrales: 976824177

Por Fax

Al número: 976824583

Por Correo Electrónico

Dirección de correo electrónico: info@automovilesara.es

Las reclamaciones y las sugerencias que nos proporcionan nuestros clientes nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos.

AUTOMÓVILES DEL RIO ARANDA dará respuesta, en un plazo no superior a 20 días, de las acciones llevadas a cabo a partir de esa reclamación.

AUTOMÓVILES DEL RIO ARANDA valora las reclamaciones, quejas y sugerencias de sus clientes como un medio eficaz que contribuye a la mejora de los servicios. Para mejorar esta participación, se utilizan otras herramientas entre las que destaca significativamente la encuesta de calidad del servicio que se realiza periódicamente.