



**CARTA DE SERVICIO
DE TRANSPORTE DE
VIAJEROS**

**ED-02-
09/01/2020**

DATOS DE LA EMPRESA

La empresa Axarquía Bus S.L. dedicada al transporte de personas viajeras por carretera tanto nacional como internacional (Discrecional y Servicio Regular) con sede en Cajíz (Vélez-Málaga), realizando esta actividad desde 2015, apuesta por la mejora constante del servicio y la calidad de este.

Dirección: Autovía A-7 km 265 Camino de la Minda S/N - 29792 Cajiz (Vélez-Málaga)-Málaga

Teléfono: 952542784

Email: info@axarquiabus.com

Web: www.axarquiabus.com

Para seguir mejorando necesitamos su opinión, por favor si no está satisfecho con el servicio o tiene cualquier sugerencia para mejorarlo, háganoslo saber. Su opinión es muy valiosa para nosotros. Para ello ponemos a disposición vuestra:

- Hoja de quejas/Reclamaciones: Disponibles en cada uno de nuestros autobuses.
- Por correo postal (Dirección indicada anteriormente)
- Por teléfono con horario de 08:30-14:00h y 16:30-19:00h
- Por correo electrónico (en la dirección indicada)

NUESTRO COMPROMISO

Hemos decidido convertir la mejora y calidad en un compromiso formal y permanente con cada uno de nuestros. Este documento está hecho para comunicarnos con usted de forma simple y transparente, donde encontrará los parámetros de calidad que nos comprometemos a cumplir en el servicio que prestamos. Nos comprometemos a:

- Transportar a los usuarios de acuerdo con Horario e itinerario establecido (a no ser bajo inconveniente de fuerza mayor)
- Disponer de una plaza por usuario.

- Realizar el 100% los días de transporte escolar contratados. (excepción de festivos y domingos)
- Tratar al usuario con educación y dar información que pidan sobre servicios e itinerarios.
- Dejaremos registro de las comunicaciones con los centros escolares y/o tutores/as y con los Ayuntamientos o concesionarios de las rutas escolares afectadas en caso de ocurrir algún incidente que afecte a la integridad física.
- Disponer de un manual de conductor donde se contemple: Conducta y trato, modo de conducción, limpieza y mantenimiento.
- Contestaremos antes de 3 días laborales a quejas y reclamaciones de nuestros clientes.

SERVICIO OFERTADO

- Los horarios de los servicios escolares se corresponderán con lo autorizado en la administración pública.
- Garantizamos el 99% del cumplimiento del servicio, dejando por debajo de 1% por previstas averías que puedan surgir.
- Nos comprometemos a que el tiempo empleado en el transporte escolar, sea de 60´ como máximo.
- El tiempo máximo de espera de los escolares en el centro escolar será de 15´.
- En caso de accidente o avería se procederá a la sustitución del vehículo con la mayor brevedad posible con el fin de minimizar los perjuicios, sin coste alguno.

INFORMACIÓN

- Tanto el profesional del vehículo como el personal de atención al cliente en nuestra sede, les informarán en todo momento de lo que necesite para el servicio: Horario, itinerario, objetos perdidos, tipos de vehículos etc...
- En nuestra página web podrá obtener información sobre nuestra flota y contactar con nosotros.

- Trimestralmente se realiza una revisión profunda para que nuestros vehículos estén totalmente en perfecto estado.
- Diariamente se realizan limpiezas de los vehículos y se revisan para depositar en la oficina los objetos perdidos de la cliente en caso de haberlos.

TIEMPO

- Nos comprometemos a que nuestros trayectos de ida y vuelta tengan una puntualidad de 90% mensualmente, a excepción de fuerza mayor.
- Pedimos a nuestra clientela que de igual forma cumplan este compromiso.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- A través de la página web o a través del correo electrónico info@axarquibus.com podrá contactar con nosotros para todo tipo de cuestiones o dudas.
- A disposición de 08:30-14:00h y 16:30h-19:00h de Lunes a Viernes le atenderemos en el tlf:952542784.
- Los objetos perdidos serán guardados en nuestra sede durante 6 meses.

CONFORT

La edad media de nuestra flota es de 4 años. Nuestros vehículos cuentan con sistemas modernizados de seguridad y comodidad, con asientos de reclinables, reposapiés, calefacción, aire acondicionado, frigorífico, equipo de audio y dvd. Micrófono, luz individual y algunos de ellos cuentan con usb y wifi.

SEGURIDAD

- Todos nuestros autobuses cuentan con un sistema de seguridad.
- Se realizan inspecciones periódicas en todos los vehículos de la flota.
- Todos nuestros asientos tienen cinturones de dos puntos.

IMPACTO AMBIENTAL

La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo vehículos que cumplen la última normativa medioambiental en vigor. Los residuos generados por nuestra actividad son tratados por gestores de residuos autorizados.

Nuestros conductores realizan anualmente cursos de conducción económica y racional para reducir el consumo de combustible y las emisiones a la atmosfera.

Todos los vehículos cumplen las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a las emisiones de contaminantes. Todos los vehículos cumplen las condiciones legales de emisiones de gases y ruidos.

Dña. Rafael Martin Criado.

Axarquía Bus.S.L.

09/01/2020 Málaga