

La empresa **AUTOCARES PEDRO VERA, S.L.** es una sociedad dedicada al transporte de viajeros por carretera, sus años de experiencia le avalan como una empresa con vocación de innovación permanente.

Esta sociedad explota la línea regular Calcena-Morata-Zaragoza (Hijuela-Calatayud), además de realizar transporte escolar, transporte de empresas, congresos y servicios discrecionales.

La innovación permanente, la mejora continua y la gestión del transporte orientada al cliente son las pautas que marcan la historia y el presente de **AUTOCARES PEDRO VERA**. Por ello, son objetivos fundamentales:

- La seguridad de los viajeros.
- Que los viajeros tengan el máximo confort posible en sus viajes.
- La mayor información y atención a los clientes.
- Reducir progresivamente los impactos medioambientales de nuestra actividad.

Información de contacto:

Estación Central de Autobuses

Avda. de Navarra, núm. 80 C.P. 50011 – Zaragoza

Tfno contacto: 976-33-91-13 Fax: 976- 74-39-11

Correo-e: administración@autocares-pedrovera.com

Horario de atención al cliente: De lunes a viernes de 9 h a 14 h. Y de 16 h a 19 h.

Derechos y obligaciones de los usuarios:

Los usuarios de nuestros servicios tienen el derecho de reclamar por escrito en los libros oficiales de reclamaciones cualquier suceso o inconformidad que les suceda durante su viaje. Tienen el derecho de exigir unos horarios y tipo de autobús a contratar.

Las obligaciones de los usuarios son permanecer sentados en los autobuses mientras el conductor lo indique. Estar al corriente de pago de todos los servicios que se contraen con nosotros.

Normas reguladoras de los servicios:

- Línea regular: Con fecha 29 septiembre de 1986 la Diputación General de Aragón, adjudica la Concesión del Servicio Público Regular de Transporte de Viajeros por

Carretera entre Calcena y Zaragoza con Hijuela de Empalme de Morata de Jalón a Calatayud. (V-4303; DA-071).

- Autorizaciones de transporte escolar: Se obtienen en la Jefatura General de Tráfico.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los Transportes terrestres
- Órdenes Ministeriales relativas a las Tarifas de precios.
- Convenio Colectivo del sector de transportes de viajeros por carretera 2010-2013.

AUTOCARES PEDRO VERA se ha marcado la obligación de satisfacer al máximo las necesidades de nuestros clientes, contando para ello con la implicación de todo el personal. El objetivo básico que persigue implantar la calidad en la empresa es conseguir esa satisfacción ofreciendo el mejor servicio posible a los clientes a costes competitivos.

Ese enfoque posibilitará la mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas.

Esa voluntad permanente de mejora se ha concretado en un compromiso con los clientes, que exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimo y permanente, de acuerdo con los requisitos de la Norma que la **AUTOCARES PEDRO VERA** se ha obligado a cumplir:

1. Servicio ofertado.
 - 1.1. Servicio ofertado en la línea.
 - 1.2. Servicio ofertado para el transporte escolar.
 - 1.3. Servicio ofertado para el transporte para empresas.
 - 1.4. Servicio ofertado para servicios discrecionales.
2. Accesibilidad.
3. Información.
4. Duración.
5. Atención al cliente.
6. Confort.
7. Seguridad.
8. Impacto ambiental.

En Zaragoza a 03 de Diciembre de 2012.

Fdo.

COMPROMISOS DE CALIDAD:**1. Servicio ofertado:****1.1. Servicio ofertado en la línea:**

AUTOCARES PEDRO VERA ofrece un servicio regular **Calcena- Zaragoza**, dos días a la semana. Lunes y Viernes. Tanto de ida como de vuelta. Los horarios son los siguientes: **Lunes:** Salida de Calcena a las 6.45 h y regreso de Zaragoza a las 13.40 h. **Viernes:** Salida de Calcena a las 6.45 h, regreso de Zaragoza en periodo escolar a las 13.40 h y además todos los viernes también a las 19 h.

El número de salidas antes de tiempo se garantiza al 0 %. Y al 90 % que nunca el autobús circulará completo por las diferentes paradas. Obligándose a reforzar el servicio si fuera necesario.

Además ofrece un servicio regular **Calcena – Calatayud**, tres días a la semana. Martes, miércoles y jueves. Tanto de ida como de vuelta. Los horarios son los siguientes: **Martes, miércoles y jueves:** Salida de Calcena a las 6.45 h y regreso de Calatayud a las 14 h.

El número de salidas antes de tiempo se garantiza al 0 %. Y al 90 % que nunca circulará completo por las diferentes paradas. Obligándose a reforzar el servicio si fuera necesario.

Tanto en un caso como en el otro, los horarios de las diferentes paradas se pueden consultar en Atención al cliente de la Estación de Autobuses de Zaragoza, en taquillas de Calatayud y en cada una de las marquesinas de los diferentes pueblos por los que pasa la Línea regular. Se garantiza al 95 % que estará la información de horarios en las paradas.

Se garantiza en un 95 % que se informará y colocará cartel de cambios de horarios y fechas.

1.2. Servicio ofertado para el transporte escolar:

Ofrecemos el transporte de escolares al centro indicado y traslado de actividades extraescolares (viajes de fin de curso, excursiones, visitas, etc.). Además facilitamos la facturación de los servicios y ofrecemos una amplia gama de autobuses y de tamaños.

Los vehículos para transporte escolar están provistos de cinturón de seguridad en todos los asientos, este compromiso se garantiza al 100 %.

Los autobuses no tendrán una antigüedad de más de 15 años. **AUTOCARES PEDRO VERA** garantiza un cumplimiento del 100 % de este compromiso.

Se dispondrá de los itinerarios y horarios actualizados por curso escolar. Este compromiso se garantiza al 100 %.

1.3. Servicio ofertado para el transporte para empresas:

Ofrecemos nuestros servicios para efectuar el traslado de los empleados a las instalaciones de la empresa que lo requiera, disponiendo de diferentes plazas según la conveniencia.

Se dispondrá de los itinerarios y horarios actualizados en las oficinas de Zaragoza. Este compromiso se garantiza al 100 %.

1.4. Servicio ofertado para servicios discrecionales:

Posibilidad de diseñar excursiones a la medida del cliente y con todas las garantías, tanto dentro como fuera de España. Además facilitamos la facturación de los servicios y ofrecemos unos autobuses confortables para que nuestros clientes viajen lo más cómodo posible.

La información de los itinerarios, horarios de salidas y llegadas se garantizan con un cumplimiento del 100 %. La empresa siempre sabrá el servicio que debe realizar tal y como se lo indique el cliente.

2. Accesibilidad:

Nuestros autobuses no están adaptados para personas con movilidad reducida.

En línea regular las paradas tienen un fácil acceso al autobús. No hay escalones, coches aparcados, ni nada que impida el acceso. Este compromiso se garantiza al 100 %.

3. Información:

Las paradas dispondrán de información actualizada y legible sobre sus horarios y frecuencias de paso. Las tarifas actualizadas podrán ser consultadas en las taquillas

de Calatayud, en Atención al cliente de la Estación Central de Autobuses de Zaragoza y en las propias oficinas de la empresa. La empresa Autocares Pedro Vera, S.L. garantiza un cumplimiento del 95 % de este compromiso.

En los lugares que existan marquesina se dispondrá de información actualizada del servicio en caso de que se produzca una situación anormal programada. Asimismo se informará en las paradas de su sustitución provisional en el caso de que se produzca. Se garantiza el cumplimiento de este compromiso al 95 %.

Todas las informaciones referidas a cambios programados se reflejarán en el propio autobús o en el teléfono de las oficinas 976-33-91-13. Se garantiza el cumplimiento del 95 % de este compromiso.

4. Duración:

La duración del viaje Calcena – Zaragoza será de 2 h y 15 min como máximo, siempre que las condiciones de la carretera lo permitan.

La duración del viaje Calcena – Calatayud será de 1 h 45 min como máximo, siempre que las condiciones de la carretera lo permitan. Estos compromisos se cumplirán con un 95 %.

El tiempo de espera al autobús de línea regular; en las diferentes paradas establecidas no superará a los 10 minutos del intervalo previsto e informado. Este compromiso se cumplirá como mínimo al 85 %.

Para transporte escolar las horas de salida de cabecera y llegada de los vehículos no tendrán retrasos de más de 10 minutos ni adelantos de más de 1 minuto con respecto a las establecidas y divulgadas por la empresa. Este compromiso se garantiza al 90 %.

Para transporte de empresas los vehículos no saldrán con más de 10 minutos de retraso ni adelantos de más de 1 minuto con respecto a las establecidas y divulgadas por la empresa. Este compromiso se garantiza al 90 %.

5. Atención al cliente:

Todos nuestros clientes serán atendidos en nuestras oficinas de Zaragoza, en los horarios establecidos.

La totalidad de los escritos de reclamaciones o quejas presentados por nuestros clientes serán respondidos en un plazo máximo de 30 días hábiles. Este compromiso se garantiza al 100 %.

En la oficina de Zaragoza se recogerán todos los objetos perdidos y encontrados en los autobuses. Una vez los clientes los reclamen se les hará entrega de ellos en la propia oficina de Zaragoza; apuntando su nombre, DNI, objeto que se entrega y la fecha en la hoja de registros.

6. Confort:

Nuestros autobuses cuentan con un equipamiento y diseño adaptado a los avances del mercado. Como aire acondicionado, calefacción, butacas reclinables, frenos ABS y eléctricos, sistema de extinción de incendios, megafonía interior, doble luna antivaho, limitador de velocidad, salidas de aire e iluminación individual.

Se garantiza la limpieza de los autobuses. Al terminar la jornada laboral, el conductor recogerá cortinas, basura, limpiará cristales y respotará el vehículo cuándo sea necesario. Cada año al terminar el curso escolar se hará una limpieza en profundidad de cada autobús. La garantía de cumplimiento de este compromiso es del 90 %.

7. Seguridad:

Todos los pasajeros deberán permanecer sentados en sus asientos hasta que el vehículo se encuentre totalmente parado o estacionado; para así garantizar la total seguridad de los viajeros. Está totalmente prohibido hablar o distraer al conductor mientras conduce. Los maleteros no se podrán abrir en paradas intermedias (áreas de servicio) para evitar posibles robos. En caso de emergencia llamar al 112.

El compromiso de seguridad en los vehículos será del 100 %.

El compromiso de golpes en los vehículos será máximo de 1 al mes. Y el de siniestros será de 0 al mes. Ya que nuestros conductores están perfectamente formados para conducir siempre de manera segura y evitar siempre cualquier accidente que pueda surgir.

8. Impacto ambiental:

Los autobuses que utilizarán los clientes tendrán un impacto ambiental reducido. El compromiso ambiental será del 90 %.

Los talleres que realizan el mantenimiento, tienen gestores autorizados para neumáticos usados, filtros usados y aceite usado.

Las emisiones de los vehículos están dentro de los límites de la legislación vigente y son controlados por la ITV.

9. Medidas de subsanación:

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la presente Carta de Servicios, se dirigirán a la Dirección de Autocares Pedro Vera, S.L. En todos los casos se remitirá un escrito al ciudadano, que haya formulado la correspondiente reclamación informándole de las medidas correctoras adoptadas en referencia a la prestación incorrecta del servicio.