



## CARTA DE SERVEIS



## PRESENTACIÓ

**Miguel Gamón S.L. i Empresa Lax, S.L.U.**, som un grup d'empreses que ofereix solucions integrals per a facilitar la mobilitat de les persones establerta a Lleida i Osca.

La nostra empresa va començar l'any 1970 amb servei de taxis, vehicles de lloguer i camions grua, però no va ser fins a l'any 1977 que va començar a dedicar-se al transport de viatgers. Ja va ser creada en el seu primer moment i en aquesta direcció empresarial s'ha expandit per a realitzar **serveis regulars, escolars, treballadors, serveis discrecionals nacional i internacional i transport de mercaderies**. Actualment es concessionària de la línia Alfarràs-Lleida amb filloles V-2285:L-57 i la línia de Tamarit-Lleida amb fillola Zaidi VAC-211.

L'any 1995 va adquirir “**Autocares Griño, S.A.**”, empresa també dedicada al transport de viatgers.

Al 1999, es va incorporar a la flota el primer autocar adaptat de la zona, el qual ha impulsat la creació d'una marca dins del Grup Gamón: **Promou**, que es dedica al transport de viatgers amb la característica de que tota la flota és 100% accessible.

A finals del any 2014 va adquirir “**Empresa Lax, S.L.U.**”, empresa dedicada al transport de viatgers.

El nostre objectiu és oferir als nostres clients la màxima qualitat, confort i seguretat en els seus desplaçaments, vetllant per la seguretat vial i la seguretat i salut laboral dels nostres treballadors. És per això que tenim aprovat el Sistema de Gestió de Qualitat amb la certificació **ISO 9001:2008**, el sistema de Gestió Ambiental **ISO 14001:2004**, Qualitat en el servei del transport públic de passatgers **UNE 13816:2003**, Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball **OSHAS 18001:2007**, el Sistema de Gestió de la Seguretat Vial **ISO 39001:2003** i la **classificació d'empreses**.

**El grup Gamón** també aposta per la protecció del medi ambient i és per això que opta per utilitzar com a combustible **BIODIESEL** per tots els seus vehicles.

## DRETS DELS USUARIS

1. A ser transportats d'acord amb els horaris, bitllets i itineraris estables.
2. A ser tractats amb educació i rebre la informació que demanin sobre els serveis.
3. A reclamar utilitzant els fulls de reclamació disponibles al vehicle, a les guixetes de l'Estació d'Autobusos o a les oficines centrals.
4. A portar un equipatge de mà que no superi el mig metre cúbic ( 100 cm x 100 cm x 50 cm) i un pes inferior als 30 kg. Els equipatges que van dins de l'habitacle amb el passatger estan sota la seva única responsabilitat. Si es dipositen equipatges a la bodega



i pateixen algun dany, el viatger ha d'indicar-ho immediatament al conductor i formular una reclamació per escrit abans de 48 hores.

5. A ser informats amb la major antelació possible sobre els canvis que s'hagin d'efectuar en les condicions del serveis.

## PROHIBICIONS AL VIATGERS

1. Accedir al vehicle sota els efectes de l'alcohol o altres drogues.
2. Dur amb ells matèries inflamables, explosives o perilloses i armes de foc.
3. Fumar durant el trajecte.
4. Viatjar al bus amb animals de companyia sense que aquests estiguin degudament engabiats o a l'interior de bosses pel transport d'animals. Els gossos pigalls dels invidents podran viatjar sempre i sens cost adicional.
5. Pujar si el vehicles està ple.
6. Pujar o baixar del vehicles sense que aquest estigui totalment aturat
7. Entrar als vehicles per un accés diferent al que està previst.

## COMPROMISOS AMB ELS NOSTRES CLIENTS



---

## SERVEI OFERT

- Els horaris dels serveis regulars es correspondran amb els autoritzats per l'Administració competent i estan disponibles a la web i en format paper en els centres d'atenció al client.
- En cas d'averia en ruta, els passatgers podran finalitzar el trajecte amb vehicles habilitats per Gamón o Lax amb el mínim de temps.
- Garantitzar el 99% dels compliment del servei ofertat diàriament mantenint, per sota del 1%, el índex de serveis amb averies per carretera.

## ACCESSIBILITAT

- Ens comprometem a proporcionar, als usuaris de mobilitat reduïda, un transport adaptat a les seves necessitat, sempre que ens avisin amb un mínim de 24 hores, per tal de que puguem assegurar que les rampes d'accés funcionen correctament.
  - El 100% dels vehicles adscrits a la línia regular.
  - Els vehicles adscrits a la línia regular de Albesa a Lleida compleixen els percentatges estables en el Pla d'Innovació i millora de la Qualitat del Decret 128/2003.



- Els vehicles de servei discrecional, sempre ho sol·liciti el client, seran adaptats.

## INFORMACIÓ

- El personal a bord del vehicle i el personal d'atenció al client està en condicions per atendre dubtes sobre horaris, parades, recorreguts, objectes perduts i títols de transport.
- Tots els vehicles aniran degudament identificats, al frontal del vehicle, el servei que estan realitzant.
- Les parades amb marquesina han de contenir informació sobre la línia, els horaris i el telèfon d'atenció al client.

## FIABILITAT I PUNTUALITAT (TEMPS)

- Els retards en origen imputables a l'empresa s'abonarà l'import del bitllet
- La informació de les alteracions de servei es farà a través de la web, a bord dels autobusos i en la taquilla de l'Estació d'Autobusos i, sempre que sigui possible, en les parades.

## ATENCIÓ AL CLIENT

- Els clients disposen de la pàgina web, operativa 24 hores per poder efectuar consultes, queixes, suggeriments, consultes d'horaris, recorreguts i d'objectes perduts.
- **A més a més, disposa d'una línia telefònica, 902 56 65 70, operativa 24 hores.**
- Es gestionen cada una de les consultes, queixes i suggeriment abans de 7 dies, sempre que ens hagin donat les dades suficients per fer-ho.
- El objectes perduts enregistrats i emmagatzemats .
- La venda de bitllets en els servies de transport regular es realitza al mateix bus, minuts abans d'iniciar el trajecte. El conductor no té l'obligació de tenir canvi superior a 20€, ja que , tal com estableix la normativa vigent, tenim l'obligació de donar canvi fins a 20€. Els passatgers d'edat de fins a 4 anys estan exempts de pagament, sempre i quan no ocupin cap seient.

## CONFORT

- La edat mitjana de la nostra flota no supera els 6 anys d'antiguitat I incorpora els darrers avanços en matèria de confort pel usuaris. L'edat mitjana es mantindrà per sota del 7 anys, tal i com s'estableix al Pla d'Innovació i Millora de la Generalitat de Catalunya
- Tots els nostre conductors vetllen per donar una màxima seguretat i confort en la seva conducció dia a dia, garantint una contínua neteja i manteniment dels nostres vehicles.
- Tots els vehicles disposen d'aire condicionat i calefacció durant el trajecte.

## SEGURETAT



- S'estableix un pla de manteniment per tots els vehicles que garanteix la màxima seguretat pels postres usuaris.
- Tots els nostre 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.
- Tots els nostre vehicles disposen dels dispositius de seguretat segon la normativa vigent, com també en cas d'emergència.
- Els nostres vehicles són desinfectats segons la normativa aplicable.
- Tots els vehicles tenen correctament senyalitzat l'equipament a utilitzar en cas d'accident.
- Tots els nostres vehicles disposen dels elements de seguretat d'acord amb les seves característiques tècniques i la reglamentació aplicable.
- Tots els treballadors de l'Organització reben una formació continua per al seu lloc de treball, per tal de ser eficaços i eficients, vetllant per la seguretat dels passatgers.

## 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.
- Tots els vehicles compleixen les condicions tècniques i legals vigents en quant a les emissions de contaminants.
- S'utilitzen indicador de consum energètic, pels vehicles i les instal·lacions. De tota la informació obtinguda es realitza un seguiment que permet optimitzar constantment el consum energètic.
- Ens compromet al manteniment de la certificació ISO-14001 en els serveis que oferim.
- Tots els vehicles compleixen amb les condicions legals d'emissions de gasos i sorolls.



## CONTACTI AMB NOSALTRES

<b>Telèfon</b>	973 75 00 90 – 902 56 65 70
<b>Horari</b>	08:00h a 13:30h i de 15:00h a 20:00h de dilluns a divendres
<b>Adreça</b>	Polígon Industrial de Torrefarrera - Camí de les Comes, 11 25123 – Torrefarrera - Lleida
<b>E-mail</b>	autocars@autocarsgamon.com
<b>Web</b>	www.autocarsgamon.com