



## CARTA DE SERVICIO



### PRESENTACIÓN

**Miguel Gamón, SL y Empresa Lax, S.L.U.**, somos un grupo de empresas que ofrece soluciones integrales para facilitar la movilidad de las personas establecida en Lleida i Huesca.

Nuestra empresa comenzó en el año 1970 con servicio de taxis, vehículos de alquiler y camiones grúa, pero no fue hasta 1977 que comenzó a dedicarse al transporte de viajeros. Ya fue creada en su primer momento y en esta dirección empresarial se ha expandido para realizar **servicios regulares, escolares, trabajadores, servicios discrecionales nacionales e internacionales y transporte de mercancías**. Actualmente es concesionaria de la línea Alfarràs-Lleida, con hijuelas V-2285:L-57, y de la línea Tamarit-Lleida con hijuelas Zaidi VAC-211.

En el año 1995 adquirió **Autocares Griñó, SA**, empresa también dedicada al transporte de viajeros.

En 1999, se incorporó a la flota el primer autocar adaptado de la zona, que impulsó la creación de una marca dentro del Grupo Gamón, **Promou**, que se dedica al transporte de viajeros con la característica de que toda la flota es 100% accesible.

A finales del año 2014 adquirió a Empresa Lax, S.L.U., empresa dedicada al transporte de viajeros.

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes la máxima calidad, confort y seguridad en sus desplazamientos, velando por la seguridad vial y la seguridad nuestros trabajadores. Es por ello que tenemos aprobado el Sistema de Gestión de Calidad con la certificación **ISO 9001:2015**, el Sistema de Gestión Ambiental **ISO 14001:2015**, Calidad en el Servicio de transporte público de pasajeros **UNE 13816:2003**, el Sistema de Gestión de la Seguridad Vial **ISO 39001:2003** y la **clasificación de empresas**.

**El grupo Gamón** también apuesta por la protección del medio ambiente y es por ello que opta por utilizar como combustible el **BIODIÉSEL** para todos sus vehículos.

### DERECHOS DE LOS USUARIO

1. A ser transportados de acuerdo con los horarios, billetes e itinerarios establecidos.
2. A ser tratados con educación y recibir la información que pidan sobre los servicios.
3. A reclamar utilizando las hojas de reclamación disponibles en el vehículo, en las taquillas de la estación de autobuses o en las oficinas centrales.
4. A llevar un equipaje de mano que no supere el medio metro cúbico (100 cm x 100 cm x 50 cm) y un peso inferior a los 30 kg. Los equipajes que van dentro del habitáculo con



los pasajeros están bajo su única responsabilidad. Si se depositan equipajes en la bodega y sufren algún daño el viajero debe indicarlo inmediatamente al conductor y formular una reclamación por escrito antes de 48 horas.

5. A ser informados con la mayor antelación posible sobre los cambios que se deban efectuar en las condiciones de los servicios.

## PROHIBICIONES A LOS VIAJEROS

1. Acceder al vehículo bajo los efectos del alcohol u otras drogas.
2. Llevar consigo materias inflamables, explosivas o peligrosas y armas de fuego.
3. Fumar durante el trayecto.
4. Viajar en el bus con animales de compañía sin que estos estén debidamente enjaulados o en el interior de bolsas para el transporte de animales. Los perros lazarillo de los invidentes podrán viajar siempre y sin coste adicional.
5. Subir si el vehículo está lleno.
6. Subir o bajar del vehículo sin que esté totalmente detenido.
7. Entrar a los vehículos por un acceso diferente al que está previsto.

## COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES



## SERVICIO OFRECIDO

- Los horarios de los servicios regulares se corresponderán con los autorizados por la administración competente y están disponibles en la página web y en formato papel en los centros de atención al cliente.
- En caso de avería en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículos habilitados por Miguel Gamón o Empresa Lax con el mínimo de tiempo.
- Garantizar el 99% de cumplimiento del servicio ofertado diariamente manteniendo por debajo del 1% el índice de servicios con averías por carretera.

## ACCESIBILIDAD

- Nos comprometemos a proporcionar a los usuarios con movilidad reducida un transporte adaptado a sus necesidades, siempre que nos avisen con un mínimo de 24 horas para que podamos asegurar que las rampas de acceso funcionan correctamente.
- Los vehículos adscritos a la línea regular de Albesa a Lleida cumplen los porcentajes establecidos en el Plan de Innovación y Mejora de la Calidad del Decreto 128/2003.
- Los vehículos de servicio discrecional, siempre que lo solicite el cliente, serán adaptados.



## INFORMACIÓN

- El personal de a bordo del vehículo y el personal de atención al cliente está en condiciones de atender dudas sobre horarios, paradas, recorridos, objetos perdidos y títulos de transporte.
- Todos los vehículos irán debidamente identificados, en el frontal del vehículo, con el servicio que están realizando.
- Las paradas con marquesina deben contener información sobre la línea, los horarios y el teléfono de atención al cliente.

## FIABILIDAD Y PUNTUALIDAD (TIEMPO)

- En caso de retrasos en origen imputables a la empresa se abonará el importe del billete.
- La información de las alteraciones de servicio se hará a través de la página web, a bordo de los autobuses, en la taquilla de la Estación de Autobuses y, siempre que sea posible, en las paradas.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

- Los clientes disponen de la página web, operativa las 24 horas, para poder efectuar consultas (de horarios, recorridos y objetos perdidos), quejas y sugerencias.
- Además, disponen de una línea telefónica, 902 56 65 70, operativa las 24 horas.
- Se gestionan cada una de las consultas, quejas y sugerencias antes de 7 días, siempre que nos hayan dado los datos suficientes para hacerlo.
- Los objetos perdidos registrados y almacenados.
- La venta de billetes en los servicios de transporte regular se realiza en el mismo bus, minutos antes de iniciar el trayecto. El conductor no tiene la obligación de tener cambio superior a 20 €, ya que, tal y como establece la normativa vigente, tenemos la obligación de dar cambio hasta 20 €. Los pasajeros de hasta 4 años están exentos de pago, siempre y cuando no ocupen ningún asiento.

## CONFORT

- La edad media de nuestra flota no supera los 6 años de antigüedad e incorpora los últimos avances en materia de confort para los usuarios. La edad media se mantendrá por debajo de los 7 años, tal y como se establece en el Plan de Innovación y Mejora de la Generalitat de Catalunya.
- Nuestro personal de conducción vela por dar una máxima seguridad y confort en su día a día, garantizando una continua limpieza y mantenimiento de nuestros vehículos.
- Todos los vehículos disponen de aire acondicionado y calefacción durante el trayecto.

## SEGURIDAD

- Se establece un plan de mantenimiento para todos los vehículos que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios.



- Todos nuestros vehículos disponen de los elementos de seguridad de acuerdo con la reglamentación establecida.
- Todos los vehículos tienen correctamente señalizados los elementos a utilizar en caso de emergencia.
- Todos nuestros vehículos disponen de los dispositivos de seguridad según la normativa vigente, como también en caso de emergencia.
- Nuestros vehículos son desinfectados según la normativa aplicable.
- Todos los vehículos tienen correctamente señalado el equipamiento en caso de accidente.
- Todos nuestros vehículos disponen de los elementos de seguridad de acuerdo con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- Todo el equipo humano recibe una formación continua para su puesto de Trabajo, para ser eficaces, eficientes y velar por la Seguridad de los pasajeros.

## COMPROMISO 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.
- Nuestro personal de conducción realiza periódicamente 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.
- Se utiliza indicador de consumo energético para los vehículos y las instalaciones. De toda la información obtenida se realiza un seguimiento que permite optimizar constantemente el consumo energético.
- Nos comprometemos al mantenimiento de la certificación ISO-14001 en los servicios que ofrecemos.
- Todos los vehículos cumplen las condiciones legales de emisiones de gases y ruidos.



## CONTACTE CON NOSOTROS

<b>Teléfono</b>	973 75 00 90 – 902 56 65 70
<b>Horario</b>	08:00h a 13:30h i de 15:00h a 19:00h de lunes a viernes
<b>Dirección</b>	Polígono Industrial de Torrefarrera - Camí de les Comes, 11 25123 – Torrefarrera - Lleida
<b>E-mail</b>	autocars@autocarsgamon.com
<b>Web</b>	www.autocarsgamon.com