



## 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 de la línia de Tamarit-Lleida amb fillola Zaidi VAC-211.

L'any 1995 va adquirir "Autocares Griñó, 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 a la nostra clientela la màxima qualitat, confort i seguretat en els seus desplaçaments, vetllant per la seguretat vial i la seguretat dels nostres treballadors. És per això que tenim aprovat el Sistema de Gestió de Qualitat amb la certificació **ISO 9001:2015**, el sistema de Gestió Ambiental **ISO 14001:2015**, Qualitat en el servei del transport públic de passatgers **UNE 13816:2003**, 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 DE LES PERSONES USUÀRIES

1. A ser transportats/des d'acord amb els horaris, bitllets i itineraris estables.
2. A ser tractats/des amb educació i rebre la informació que demanin sobre els serveis.
3. A reclamar utilitzant els fulls de reclamació disponibles al vehicle o a les oficines centrals.
4. A portar un equipatge de mà fins a 100x60x25cm i un pes inferior als 25kg. En general els equipatges es transportaran a la bodega de l'autocar excepte aquells de petit volum que portin les persones que viatgen o que impliquin riscos o deteriorament pel vehicle. En aquest cas, s'atendrà a les indicacions de la persona de conducció o encarregada. Els equipatges que van dins de l'habitacle amb la persona que viatja estan sota la seva única responsabilitat.



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

## PROHIBICIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

1. Accedir al vehicle sota els efectes de l'alcohol o altres drogues.
2. Dur matèries inflamables, explosives o perilloses i armes de foc.
3. Fumar durant el trajecte.
4. Viatjar amb animals, excepte gossos guia o petits animals domèstics, sempre que siguin transportats en el receptacle idoni, i no produeixin molèsties d'olfacte, oïda o en general al confort de la resta de persones que viatgen.
5. Pujar si el vehicles està ple.
6. Pujar o baixar del vehicle sense que aquest estigui totalment aturat
7. Entrar als vehicles per un accés diferent al que està previst.

## COMPROMISOS AMB LA NOSTRA CLIENTELA



## 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 i al mateix vehicle.
- En cas d'averia en ruta, les persones que viatgen podran finalitzar el trajecte amb vehicles habilitats per Gamón o Lax amb el mínim de temps.
- Garantir el 99% dels compliment del servei ofert diàriament mantenint, per sota del 1%, l'índex de serveis amb averies per carretera.

## ACCESSIBILITAT

- Ens comprometem a proporcionar, a les persones usuàries amb 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.
  - 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 de conducció i el personal d'atenció a la clientela 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 a la clientela.

## 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 i a bord dels autobusos.

## ATENCIÓ A LA CLIENTELA

- Es disposa de pàgina web, operativa 24 hores, per poder efectuar consultes (d'horaris, de recorreguts i d'objectes perduts), queixes i suggeriments.
- 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 personal de conducció 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€. Les persones menors de 4 anys estan exempts de pagament, sempre i quan no ocupin cap seient.

## CONFORT

- L'edat mitjana de la nostra flota no supera els 6 anys d'antiguitat i incorpora els darrers avanços en matèria de confort pel usuari. 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
- El nostre personal de conducció vetlla per donar una màxima seguretat i confort en la seva tasca diària i garanteix 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 per totes les persones usuàries.
- 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.
- Tot l'equip humà de l'organització rep una formació contínua per al seu lloc de treball, per tal de ser eficaços, eficients i vetllar per la seguretat de les persones que viatgen.

## 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.
- El nostre personal de conducció realitza 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 GAMÓN

<b>Telèfon</b>	973 75 00 90 – 902 56 65 70
<b>Horari</b>	08:00h a 13:30h i de 15:00h a 19:00h 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