



## **CARTA DE SERVICIOS DEL VALENCIA BUS TURISTIC**

La empresa VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. es actualmente prestataria del servicio del VALENCIA BUS TURISTIC. Conscientes del creciente nivel de calidad que de nosotros se espera, apostamos por la mejora constante del servicio, y prueba de ello es la presente carta de servicios que resume los compromisos que adquirimos públicamente con el VALENCIA BUS TURISTIC para los servicios de transporte que realizamos.

### **NUESTRO COMPROMISO CON EL TRANSPORTE**

Desde la dirección de VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. hemos decidido convertir esa voluntad permanente de mejora en un compromiso formal establecido con ustedes. Este documento constituye pues, un vehículo público para comunicarnos, de forma simple y transparente.

En el mismo encontrarán los parámetros y estándares de calidad que nos comprometemos a cumplir para el servicio que prestamos del VALENCIA BUS TURISTIC.

Esta carta de servicios es el resultado de amplios y detallados estudios realizados a través de los años, sus necesidades, deseos y, muy especialmente, sus expectativas respecto a lo que debe ser VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. para cada una de los usuarios que utilizan nuestro servicio. Nuestra meta es su satisfacción personal y a ello nos comprometemos formalmente.

### **OFICINAS Y SERVICIOS:**

Dirección: C/ Albacete, 19 – 1 - 2

Teléfono : 96 341 44 00

Fax: 96 342 37 77

E-Mail: paisajes@paisajes.es

Web: [www.valenciabusturistic.com](http://www.valenciabusturistic.com)

### **VOCACIÓN DE SERVICIO**

#### **SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. pone a disposición del VALENCIA BUS TURISTIC los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar:

En persona: Al inspector de las rutas o en el Kiosko de información de VALENCIA BUS TURISTIC, en Pl. de la Reina.

Por Teléfono: Oficinas de Valencia, al teléfono 96 341 44 00 en horario de oficina.

Por Fax: Al número: 96 342 37 77

Por Correo Electrónico: A la dirección de correo electrónico paisajes@paisajes.es

## **CRITERIOS DE CALIDAD QUE VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. SE COMPROMETE A CUMPLIR**

### **1) SERVICIO OFERTADO**

#### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:**

1. Todos los conductores todos los autocares disponen de maquinas expendedoras de billetes, que garantizan al usuario poder obtener su billete in situ, al margen de los otros medios que se ponen a disposición del usuario. Aseguramos el mantenimiento y sustitución de aquellas que puedan tener averías para que esto se cumpla en el 100% de los casos.

2. Se cumplirá el compromiso de que el número de plazas por vehículo sea el adecuado al número de personas que van a ocupar el autobús. El conductor verificará el cumplimiento que todos los pasajeros pueden ir sentados y que hay capacidad para todos ellos al inicio de cada ruta, cumpliendo con este compromiso en el 100% de los



casos.

## **2) ACCESIBILIDAD**

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Existe un protocolo de atención a personas con movilidad reducida y se dispone de este tipo de vehículos que se pueden ofertar en caso de ser solicitados. Este punto se cumplirá al menos en el 40% de la flota de vehículos ofertados.

## **3) INFORMACIÓN**

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Adquirimos el compromiso de que como mínimo el 90% de los vehículos dispongan de la adecuada señalización exterior sobre ruta y destino y señalización interna sobre elementos de seguridad, ventanas, botiquín extintores y nº de asiento y resto de información complementaria sobre trayectos y paradas.

2. Al menos, el 90% de los puntos de venta disponen de información relativa al viaje en condiciones normales: Esquema general de la red, tarifas en vigor, información del suministrador del servicio y medios de contacto.

3. Al menos, el 85% de los postes de paradas disponen de información relativa al viaje en condiciones normales: Información del suministrador del servicio y medios de contacto.

4. El conductor tiene el conocimiento suficiente del servicio y la información y material de apoyo necesarios para suministrar al cliente, siempre que el vehículo esté parado. Nos comprometemos a que el 95 % de los pasajeros entrevistados considere que la información suministrada es buena, muy buena o excelente.

5. Nos comprometemos a mantener informados a los clientes de toda situación anormal programada: alteración significativa en el servicio programado previsible en el tiempo y cuya duración supere una semana (ej. Grandes obras, fiestas, etc) o bien una alteración significativa en un servicio programado, de manera que podamos cumplir este compromiso con, al menos, el 97 % de los casos.

## **4) DURACIÓN**

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Nos comprometemos a cumplir en, al menos un 90% los horarios de llegada establecidos en las rutas, con una variación máxima de cinco (5) minutos de retraso o un (1) minuto de adelanto con respecto a los horarios estipulados.

## **5) ATENCIÓN AL CLIENTE**

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Al menos el 90% de los usuarios califican con una nota igual o superior a 3 el grado de satisfacción global del servicio y más del 90% de los usuarios reciben el trato adecuado por parte del personal.

2. El 100 % de los usuarios / clientes que presentan una queja / reclamación son respondidos en un plazo inferior



a 10 días laborables por el mismo medio que utilizaron para efectuar la queja / reclamación.

## **6) CONFORT**

### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:**

1. Disponemos de plan de actuación y un procedimiento de aseguramiento de la competencia profesional que incluya medidas para transmitir confort a los clientes. Todos los conductores de nueva incorporación y los que la reglamentación exige disponen de formación (CAP)2. Todos los conductores cuentan con la formación y capacitación necesaria para transmitir confort durante la conducción. 90% de los pasajeros se benefician del servicio prestado.
2. Disponemos de un protocolo de limpieza: limpieza diaria int/ext . Protocolo de mantenimiento de los vehículos que nos comprometemos a cumplir en, al menos el 95 % de los casos.

## **7) SEGURIDAD**

### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:**

1. Disponemos de un protocolo de actuación en caso de alteración o agresión / hurto etc. recogido en el manual del conductor del Valencia Bus Turistic que se cumple en el 100 % de los casos.
2. Disponemos de un Plan de Prevención y protocolo de seguridad para situaciones de emergencia. Así mismo seguimos un plan de inspección y mantenimiento de los dispositivos de seguridad de los vehículos. Nos comprometemos a cumplirlo en, al menos, el 98% de la flota.

## **8) IMPACTO AMBIENTAL**

### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:**

1. El 100% de los vehículos tienen al día la inspección ITV, habiendo superado satisfactoriamente las emisiones de partículas y ruidos.
2. Existe un procedimiento para asegurar un adecuado tratamiento a los residuos resultantes de la actividad, especialmente en talleres. Gestión adecuada de los residuos por gestores autorizados para su recogida y tratamiento. Adecuada gestión interna hasta su recogida y supervisión periódica. Nuestro compromiso es cumplir el citado procedimiento al 100%.
3. Disponemos de indicadores para el consumo energético medio en la prestación del servicio de transporte de pasajeros. Mantenemos una lista de indicadores y se realiza un seguimiento sobre los mismos. Este compromiso de mejora, constituye el soporte de un sistema de gestión integral que VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L., tiene implantado, y que está basado en las normas UNE-EN 13816:2003, UNE EN ISO 9001:2008 y UNE EN ISO 14001:2004, que tienen por objeto la mejora continua de la calidad del servicio que prestamos teniendo en cuenta, además, la mejora en la gestión medioambiental de la empresa y la prevención de la contaminación, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de los clientes.