

CARTA DE SERVICIOS



GRUPO HERVEI

PRESENTACION

El GRUPO HERVEI, conformado por AUTOCARES HERVEI, S.L., LUARCA BUS, S.L. y JOSÉ GARCIA SARCEDA es una empresa con larga tradición en el transporte de viajeros por carretera, lo que garantiza la profesionalidad de su personal y la disposición de los medios adecuados para la consecución de nuestro objetivo prioritario, a saber, la satisfacción de nuestros clientes.

Las oficinas principales se encuentran en Rúa Panadeiras, 26 Polígono O Ceao 27003 LUGO

Las empresas del GRUPO HERVEI extienden su actividad principalmente tanto en Galicia, como en Asturias, teniendo capacidad para extender su actividad a cualquier otra zona geográfica según la demanda de sus clientes.

El GRUPO HERVEI cuenta con una plantilla de trabajadores suficientemente formada y experimentada tanto en el transporte de viajeros, no obstante lo cual reciben constantemente formación que les permita permanecer actualizados. Estos operarios toman las medidas necesarias para prestar en todo momento el trato más agradable y evitar así cualquier tipo de molestia o perjuicio de los clientes a los que prestan servicio. Para completar la labor de su plantilla, el GRUPO HERVEI cuenta con proveedores de acreditado prestigio, los cuales son sometidos a constante vigilancia del servicio o los productos que suministran.

El GRUPO HERVEI está firmemente comprometido con la calidad y la atención al cliente que se plasman en sus certificados de calidad ISO 9001, ISO 14001 y UNE EN13816 y en los compromisos concretos de calidad de esta carta de servicios. Por todo ello y por una política de seriedad y de cuidadoso cumplimiento de las obligaciones, contamos y agradecemos con una gran fidelidad de nuestros clientes.

Esta carta de servicios quiere ser la forma de dar a conocer nuestros servicios y los compromisos adquiridos con nuestras personas usuarias. El GRUPO HERVEI quiere mejorar continuamente su servicio, para responder a las necesidades y expectativas de todas las personas usuarias y demás partes interesadas.

INFORMACION SOBRE RUTAS Y HORARIOS

Puede consultar toda la información sobre las líneas y horarios en nuestra página web.

COMPROMISO

La prestación de un servicio de transporte de calidad es un objetivo fundamental del GRUPO HERVEI. En pro de ese objetivo hemos iniciado un proceso de mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos, por eso nos comprometemos ante todos nuestros clientes a mejorar los servicios prestados con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta de servicios. También en esta Carta, la persona usuaria encontrará las diferentes formas de participación mediante la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias, que serán utilizadas por el GRUPO HERVEI para la mejora continua en la prestación de sus servicios.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- Derecho a recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa, atendiendo las peticiones de ayuda e información respecto al servicio.
- Derecho a ser transportado con el requisito de portar un billete válido, pudiendo elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas vigentes.
- Derecho a solicitar y obtener en los vehículos y oficinas de la empresa, Hojas de Reclamaciones, en las que el usuario pueda exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.
- Derecho a efectuar reclamaciones ante la empresa, sin perjuicio de la posibilidad de utilización de otras vías y, a recibir información sobre ellas en el plazo inferior a 20 días naturales desde su presentación.
- Derecho a obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión o interrupción del servicio. No se entenderá por suspensión del servicio la desviación de la cualquier línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la empresa. Tampoco procederá el derecho a devolución cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en un vehículo de sustitución. Para la solicitud del importe del billete, éste deberá presentarse en las oficinas de la empresa en el plazo de 7 días naturales desde que se produzca la anomalía. Una vez tramitada la reclamación, si procede la devolución, ésta se efectuará en dichas oficinas y consistirá en el pago del importe de un viaje.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta de ascenso de viajeros, salvo que los autobuses incorporen dispositivos especiales de adaptación para ellas. Para estas personas deberán reservarse al menos dos plazas por vehículo.
- Las personas invidentes o afectadas por deficiencias visuales de carácter grave o severo, acompañadas de perros guías, podrán acceder con los animales a los vehículos.
- Las personas que porten niños de hasta tres años de edad en sillas o coches desplegadas podrán acceder al autobús, siempre y cuando los autobuses dispongan de lugares habilitados para sillas de ruedas. El carrito deberá obligatoriamente situarse en dichos sitios, en posición longitudinal, de forma que el niño quede situado en sentido contrario a la marcha del autobús, con los frenos activados y sin dificultar el tránsito de los demás pasajeros. El acceso se efectuará por la puerta delantera. Excepcionalmente, podrá realizarse por la puerta trasera y en todos los casos el descenso siempre se realizará por la puerta trasera. Queda prohibido acceder a los autobuses con coches, sillas o carritos dobles, tipo tándem o en paralelo.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Todo usuario deberá estar provisto, desde el inicio hasta la finalización del viaje, de un billete válido, que deberá abonar a la entrada en el vehículo, conservándolo y poniéndolo a disposición de los empleados de la empresa que puedan requerirlo. Únicamente están exentos de esta obligación los menores de cuatro años que no ocupen asiento.

- En caso de carecer de billete válido, el usuario afectado estará en la obligación de pagar un recargo de veinte veces el precio del billete sencillo. Si dicho recargo no se abona al revisor en el momento, éste podrá cursar denuncia para que comience el correspondiente procedimiento sancionador.
- Cuando se solicite el Libro de Reclamaciones se tendrá que exhibir el título de transporte válido y el Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en Vigor.
- Abonar el importe exacto, al adquirir el billete a bordo del autobús. Los empleados de la empresa solo están obligados a devolver cambio hasta un máximo de 20 €.
- Los usuarios deben solicitar con antelación suficiente la parada del vehículo para ascender o descender del mismo, haciéndolo cuando el vehículo se encuentre detenido en la parada, respetando para subir al autobús el turno que le corresponda según el orden de llegada a la parada, absteniéndose de ascender cuando haya sido advertido por el conductor de que el vehículo está completo.
- Los usuarios deben acceder y descender del autobús por las puertas destinadas al efecto. Las personas de movilidad reducida podrán descender por la puerta destinada al ascenso de viajeros, salvo que el autobús incorpore un dispositivo especial de adaptación a ellas.
- Los usuarios no pueden llevar bultos de mano que supongan molestias o peligro para otros viajeros, a juicio del conductor.
- No pueden viajar con animales, salvo perros guía en caso de invidentes, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando sean transportados en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias a los restantes viajeros.

SERVICIO DE REFERENCIA

Como evidencia de nuestro compromiso con la Calidad del servicio prestado a nuestros clientes, en el GRUPO HERVEI hemos definido un Servicio de Referencia como modelo de servicio adecuadamente prestado, y que nos servirá como guía para la mejora de nuestras actividades diarias. Este Servicio de Referencia se establece de acuerdo a los criterios exigidos por la Norma UNE-EN- 13816:2003, dando cumplimiento a cada uno de los mismos estableciendo para cada uno de los criterios al menos un indicador que nos indica nuestro nivel de exigencia, valor objetivo a alcanzar en ese punto del servicio de referencia, y nuestro umbral inaceptable, valor que en caso de ser alcanzado debe dar lugar a acciones correctoras que subsanen esta deficiencia. En el seguimiento de los indicadores, cuando se dé el caso de observarse un acercamiento indeseado a alguno de los umbrales inaceptables, puede ser necesaria la apertura de acciones preventivas que eviten que este valor sea alcanzado.

En EL GRUPO HERVEI somos conscientes del entorno cada vez más competitivo en el que desarrollamos nuestras actividades, por lo que este Servicio de Referencia es un documento vivo que debe actualizarse periódicamente para que refleje todos los cambios que se vayan produciendo como consecuencia de nuestro compromiso con la mejora continua.

CRITERIO 1: SERVICIO OFERTADO

- Se asegura no superar el número máximo de viajeros admitidos en cada autocar.
- Se asegura que en el transporte escolar no se superará en ningún caso la relación de un viajero por plaza.
- Se asegura la prestación del servicio salvo causas excepcionales no imputables al GRUPO HERVEI.
- Siempre estamos en la disposición de mantener una reserva de autocares y/o conductores por encima del 10% de los necesarios a diario, bien sea con flota y personal propios, o mediante subcontratación a tal efecto.

CRITERIO 2: ACCESIBILIDAD

- Se asegura que los servicios para los que se requiere el uso de vehículos adaptados a PMR se realizan según especificaciones del cliente.

En el GRUPO HERVEI tenemos el compromiso de ir incrementando el porcentaje de autocares adaptados a PMR independientemente de la demanda que detectemos en nuestros clientes. En todo caso, mantendremos siempre el compromiso de prestar los servicios a personas con movilidad reducida que se nos hayan demandado, con un vehículo satisfaga las expectativas y necesidades de las mismas, bien sea con vehículos propios o subcontratados expresamente para este tipo de servicios. Los conductores del GRUPO HERVEI disponen de instrucciones del trato que deben dispensar a estos usuarios en el Manual del Conductor.

CRITERIO 3: INFORMACIÓN

- La información interior de los vehículos (ventanas de emergencia, extintores, botiquín, prohibido fumar, reglamento del viajero, mapa de las rutas, etc.) está visible y no se presta a confusión.
- Nuestros conductores están formados para informar a los viajeros de cualquier duda con respecto al servicio que éstos puedan tener.
- Los clientes disponen de la página web, operativa las 24 horas, para poder efectuar consultas, quejas, sugerencias, consultas de horarios, recorridos y objetos perdidos.

CRITERIO 4: PUNTUALIDAD

- El retraso máximo en el comienzo de cada servicio debe ser inferior a 5 minutos.
- El retraso máximo en el final de cada servicio debe ser inferior a 10 minutos.
- Se realizarán inspecciones a los servicios para comprobar la calidad del servicio prestado.

CRITERIO 5: ATENCIÓN AL CLIENTE

- Conductores y acompañantes desempeñan sus funciones de acuerdo a los requisitos del servicio.
- El personal debe conocer los protocolos de actuación establecidos a través del Manual del conductor y del Manual del acompañante.
- El personal empleará la uniformidad reglamentaria facilitada por la empresa o cualquier elemento identificador.

CRITERIO 6: CONFORT

- El 100% del interior de los vehículos son limpiados diariamente tras su uso.
- Se realizan las inspecciones de limpieza.
- Los conductores tiene normas precisas de comportamiento en cuanto a la conducción, que evite acelerones, frenazos, etc
- Antigüedad media de la flota no superará los 10 años

CRITERIO 7: SEGURIDAD

- Todos los vehículos son sometidos a un plan de mantenimiento.
- Todos los conductores tienen formación en materias de prevención de riesgos laborales.
- Todos nuestros autocares disponen de botiquines que son revisados al menos una vez al año.
- Al menos el 70% de los vehículos contarán con cinturón de seguridad

CRITERIO 8: IMPACTO AMBIENTAL

- Se mantendrán indicadores de consumo eléctrico, de agua, de gasoil y de generación de residuos.