



## CARTA DE SERVEIS

### Servei Ofert

- En cas d'avaria en ruta, els passatgers podran finalitzar el trajecte amb vehicles habilitats per Autocars R. Font SAU i amb el mínim retràs
- No se suspendrà ni modificarà cap servei programat sense previ avís, llevat causes excepcionals degudament justificades.

### Accessibilitat

- L'any 2010 el 100% dels vehicles necessaris per a realitzar els serveis regulars esta adaptats a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda (PMR).

### Informació

- A tots els nostres vehicles s'indicarà de forma visible el servei, destí o denominació.
- Tots els conductors estaran en condicions de poder atendre dubtes relatius a parades, títols de transport en vigor, trajecte i horaris. Tota aquesta informació està disponible a la pàgina web [www.autocaresfont.es](http://www.autocaresfont.es) durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

### Temps

- Els horaris de sortida en origen es correspondran amb els establerts i divulgats. En cas de retards no justificats en origen, es realitzarà un estudi de les causes que han motivat aquest retard per posar les mesures adients, per tal que no torni a produir-se.
- Els retards imputables a Autocars Font, es donarà com a compensació un bitllet senzill d'un viatge.

### Atenció al client

- Els clients disposen d'una línia telefònica per efectuar consultes, queixes, suggeriments i reclamacions.
- L'empresa té el compromís de contestar totes les reclamacions efectuades.
- És possible realitzar consultes per mitjà de la nostra pàgina web, garantint una disponibilitat de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any.
- Alhora, és possible també realitzar queixes, suggeriments i reclamacions per mitjà del correu electrònic de la nostra pàgina web, disponible també les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- A la xarxa d'autobusos el client podrà adquirir els bitllets senzills com l'Abonament de 10 viatges propi d'Autocars Font, podent realitzar el pagament en efectiu.
- Es facilitarà canvi en els pagaments fets amb bitllets de fins a 10 euros.
- A més del bitllet senzill, Autocars Font, disposa d'abonaments de 10 viatges propi de 2 zones, per a ús exclusiu dels autobusos d'Autocars font més econòmics.
- Autocars Font està adherit al Sistema Tarifari Integrat multimodal de la ATM. Per adquirir aquest títols integrats, poden dirigir-se a les estacions de Metro de TMB i als estancs.

### Confort

- A tos els vehicles es garanteix una correcta neteja i conservació.
- Tots els conductors realitzaran una conducció professional que transmeti seguretat i confort als passatgers.
- A partir de l'any 2007, l'edat mitjana dels vehicles necessaris per a realitzar els serveis regular es mantindrà per sota dels 7 anys. (Compromís adquirit també dins el Pla d'Innovació i Millor de la Qualitat del Decret 128/2003). L'edat mitja de la flota a data de la carta de serveis, és de 6,42 anys, éssent el vehicle més antic del 30 de Juny de 2006.



- **Seguretat**
- Tots els nostres vehicles disposen dels elements de seguretat d'acord amb les seves característiques tècniques i la reglamentació aplicable.
- Tots els vehicles tenen correctament senyalitzat l'equipament a utilitzar en cas d'accident.
- **Impacte Ambiental**
- Tots els vehicles compleixen les condicions tècniques i legals vigents en quan a les emissions de contaminants. Els residus generats són tractats per gestors de residus autoritzats.
- S'utilitzen indicadors de consum energètic, pels vehicles i les instal·lacions. De tota la informació obtinguda es realitza un seguiment que permet optimitzar el consum energètic.
- Autocars R. Font es compromet al manteniment de la certificació ISO 14001 en els serveis que ofereix.