

## Carta de Serveis

---

### 1. DADES DE L'EMPRESA

Els orígens de la concessió es remunten a l'any 1921 quan el senyor Pere Farràs i Vidal crea una xarxa de serveis per carretera per atendre les poblacions de Vallverd, Ivars d'Urgell, Barbens, Bellpuig, Vilanova de Bellpuig, Golmés, Mollerussa, Fondarella (embrancament), Sidamon, Bell-lloc d'Urgell i Lleida.

Els efectes de la Guerra Civil provoquen una paralització de tots els serveis fins a la fi d'aquesta, l'abril de 1939, moment en què es recuperen alguns dels vehicles que li van ser requisats i restableix el servei amb normalitat.

Des de llavors, la concessió administrativa s'ha anat transmetent de generació en generació, fins que l'any 1985 es van vendre les accions a la societat Cunillera Farràs, SL.

Amb data 16 de maig de 1996 Línies Cunillera i Farràs, SL, ven el total de les accions de l'empresa, vehicles i concessions a favor d'Autocars del Pla, SL.

El conjunt de la plantilla permet garantir l'oferta d'un servei amb condicions òptimes a la xarxa de transport de viatgers.

### 2. ÀREES D'ACTIVITATS DE AUTOCARS DEL PLA SL

L'empresa disposa i es dedica al servei regular de viatgers, a serveis discrecionals i al transport d'escolars, aquest últim mitjançant contracte amb l'administració pública via Consells Comarcals.

Autocars del Pla, SL és l'operador de la concessió L-52:V-2201 Barbens – Tàrrrega – Mollerussa – Lleida amb prolongació a Vallverd, i el seu àmbit són les comarques del Pla d'Urgell, l'Urgell i el Segrià.

## Carta de Serveis

---

Els serveis que s'efectuen són els següents:

### Serveis diaris:

Barbens - Ivars d'Urgell – Vallverd – Bellpuig - Vilanova de Bellpuig – Mollerussa - Bell-lloch - Lleida per la Nacional II.

### Serveis de mercats setmanals:

Dins de la concessió que la nostra empresa explota, també s'inclouen dos serveis més que es realitzen en motiu de la celebració dels mercats setmanals als caps de comarca de l'Urgell i del Pla d'Urgell, respectivament:

- dilluns a Tàrrega
- dimecres a Mollerussa

### **3. DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS. NORMATIVA BÀSICA**

Autocars del Pla SL disposa d'una relació de normativa de transports bàsica vigent i la vinculada a la seguretat i salut en el treball.

La majoria de les normes exposades són elementals i serien seguides amb el sentit comú. Existeixen però, una petita sèrie de condicionants administratius (p.e. l'edat a partir de la qual es paga) que cal prendre, fins i tot tenir escrites, pel si de cas sorgeixen problemes a l'hora de fer el servei.

### **Accés al vehicle**

Sempre que:

- No es sobrepassi l'aforament del vehicle.
- No duguin objectes que pel seu volum, composició o altres causes puguin implicar perill o incomoditats als altres usuaris.
- Els usuaris reuneixin les condicions mínimes de sanitat, salubritat i higiene que evitin risc o incomoditat a la resta d'usuaris.
- Que respectin les normes habituals d'educació i convivència.

## Carta de Serveis

Tots els viatgers han de dur un títol de transport vàlid: bitllet, abonament o passi ja que aquest és el comprovant del contracte de transport i els assegura la cobertura en cas de reclamacions o accidents. Els únics que poden viatjar sense bitllet són els **nens menors de 3 anys**, que no paguen si no ocupen seient. També poden accedir-hi els inspectors i membres del cos de seguretat que estiguin degudament acreditats.

No s'acceptarà que **els nens pugin sols** si tenen menys de 10 anys.

Pel que fa al canvi de moneda. No tenim l'obligació de donar canvi als imports iguals o superiors a 50 euros. És a dir, el valor màxim que podem acceptar és el bitllet de 20 €.

### Drets dels usuaris

Tots els usuaris tenen els següents drets:

- A ser transportats d'acord amb els horaris, bitllets i itineraris establerts. Sempre condicionat a causes de força major i amb la rapidesa supeditada a les circumstàncies de la circulació.
- A ser tractats amb educació i rebre la informació que demanin sobre els serveis.
- A reclamar utilitzant els fulls de reclamació disponibles al vehicle.
- A portar un equipatge de mà que no superi el mig metre cúbic (100 cm x 100 cm x 50 cm) o d'un pes inferior als 30 kg. Els equipatges que van dins de l'habitacle amb passatgers estan sota la seva única responsabilitat. Si dipositen equipatges a la bodega i pateixen algun dany el viatger ha d'indicar-ho immediatament al conductor i formular una reclamació per escrita bans de 48 hores.
- A ser informats amb la major antelació possible sobre els canvis que s'hagin d'efectuar en les condicions del servei.

### Prohibicions al viatger

Està expressament prohibit als viatgers en general:

- Accedir al vehicle sota els efectes de l'alcohol o altres drogues.
- Dur amb ells matèries inflamables, explosives o perilloses i armes de foc.
- Fumar dins del vehicle.

## Carta de Serveis

---

- Viatjar al bus amb animals de companyia sense que aquests estiguin degudament engabiats o a l'interior de bosses pel transport d'animals. Els gossos pigall (guia) dels invidents podran viatjar sempre i sense cost addicional.

I als usuaris de línies en particular:

- Pujar o baixar del vehicle sense que aquest estigui totalment aturat.
- Pujar si el conductor adverteix que el vehicle va ple.
- Entrar als vehicles per un accés diferent al que està previst.

### Servei d'atenció al client

Autocars del Pla, SL posa a disposició dels seus clients i usuaris els següents canals d'entrada per tal que puguin manifestar les seves queixes, suggeriments o qualsevol tipus de comunicació que desitgin realitzar.

#### **En persona:**

A l'Oficina d'atenció al client, situada al carrer Afores s/n de Barbens, amb el següent horari: 9-13 hores i de 15 a 20 hores.

#### **Per escrit (fulls de reclamació / suggeriments):**

Aquests fulls poden trobar-los als mateixos vehicles.

#### **Per correu postal:**

A l'adreça postal d'Autocars del Pla, SL: Ctra de Bellpuig s/n, 25262 Barbens (Lleida)

#### **Per telèfon:**

Oficina d'Autocars del Pla: 973 580 556, amb el següent horari: 9-13 i 15-20.

#### **Per Fax:**

Al número: 973 718 219

#### **Per correu electrònic:**

[info@autocarsdelpla.com](mailto:info@autocarsdelpla.com)

## Carta de Serveis

---

A través de la pàgina web <http://www.autocarsdelpla.com/> es pot fer consulta dels serveis ofertats, amb horaris i freqüències, així com qualsevol altra informació que es cregui rellevant.

### **Compromís amb la Qualitat i el medi ambient**

Dins el conjunt d'indicadors i mètodes de mesura de la qualitat del servei d'Autocars del Pla SL té implantats, es detallen a continuació una sèrie de compromisos que l'empresa adquireix amb els usuaris i que considerem fonamentals per a la consecució del nostre objectiu principal, que és oferir un servei de transport amb els majors nivells de qualitat possibles.

Autocars del pla porta una gestió ambiental integral destacant punts com:

- flota equipada amb motors de darrera generació,
- gestió acurada de residus,
- utilització de productes biodegradables per la neteja dels vehicles.

### **Respecte a la informació de les parades:**

Tant als pals de parada com a les marquesines disposar almenys de la següent informació:

- Número de línies que passen per la parada
- Horaris i itineraris

De manera addicional, les marquesines disposen de mapes de les línies del servei complet.

### **Informació a l'interior del vehicle:**

Tots els autobusos disposen almenys de la següent informació:

- Indicació de la tarifa vigent del bitllet senzill
- Indicació de la quantitat màxima que obliga al conductor a retornar canvi.

### **Informació a l'exterior del vehicle:**

Pràcticament tots els autobusos que realitzen la línia disposen de rètol anunciador electrònic

- Indicació del número de línia (davant i darrera)
- Indicació, en el seu cas, de que el bus està fora de servei

## Carta de Serveis

---

### **Respecte a la neteja dels autobusos:**

A tots els autobusos que han de realitzar el servei el dia següent se'ls efectua una neteja tant interior com exterior.

Autocars del Pla, SL té establert un pla de neteja per a tots els seus autocars, garantint uns òptims nivells d'higiene i conservació.

Autocars del Pla SL realitza inspeccions periòdiques aleatòries als autobusos, amb un compromís de compliment de més del 90 % de les inspeccions positives.

### **Respecte a l'Atenció al Client (Gestió de reclamacions):**

Totes les reclamacions i comunicacions dels nostres clients / usuaris son contestades (per telèfon o mitjançant el mateix mitjà pel qual s'han rebut) dins del 15 dies hàbils següents a la seva recepció (sempre que el client ens hagi proporcionat les dades suficients com per a fer-ho).

### **Compromís de puntualitat:**

Sempre que sigui per causes imputables a l'empresa, en retards superiors a 15', l'empresa retornarà l'import del bitllet.

### **Respecta a la nostra flota d'autobusos:**

La renovació de la nostra flota es realitza sempre adquirint autobusos que compleixin amb la última normativa ambiental vigent.

Autocars del Pla, SL té establert un pla de manteniment per a tots els seus autobusos, garantint la màxima seguretat pels nostres clients/usuaris, disposant d'una flota amb una d'edat mitja de 7 anys i una edat màxima de vehicle per línia regular de 10 anys.

### **Respecte al nostre compromís amb les persones amb problemes de mobilitat:**

El 100 % dels vehicles que realitzen el servei de línies regulars disposen de pis baix i/i rampa per a l'accés de les persones amb mobilitat reduïda.

## Carta de Serveis

---

### **Autocars del Pla, SL disposa de les següents certificacions:**

- Els sistemes de gestió de la Qualitat basats en les normes internacionals de la sèrie ISO 9000 proporcionen les eines necessàries per tal d'incorporar els principis de la qualitat a l'empresa, establint a més el marc per a la millora contínua.
- A més, en tractar-se d'un sistema de gestió aplicat al sector de transport de viatgers, es tenen en compte els principis assenyalats a la norma UNE-EN 13816.