



Carta de Serveis

Transports Pujol i Pujol, S.L. Camí Papalús, s/n. 17310. Lloret de Mar (Girona). Tel. 972 365157. Fax 972 372921

1.- Dades de l'empresa

L'empresa Transports Pujol i Pujol és l'actual concessionària del servei públic regular de transport de viatgers per carretera entre l'estació de rodalies de Renfe de Blanes a Tossa de Mar.

Transports Pujol i Pujol té encomanada aquesta activitat des de l'any 1987, amb un compromís de millora continua en el transport de viatgers que ofereix als ciutadans de les tres poblacions de la Selva Marítima: Blanes, Lloret de Mar i Tossa de Mar, així com a tots els que ens visiten.

Oficines centrals:

Terminal d'autobusos de Pujol i Pujol

Camí Papalús S/N

17310 Lloret de Mar (Girona)

Telèfon: 972 37 11 80

Fax: 972 37 29 21

e-mail: administracio@transpujol.com

Oficina d'Atenció al Client

Terminal d'autobusos de Pujol i Pujol

Camí Papalús S/N

17310 Lloret de Mar (Girona)

Telèfon: 972 36 51 57

Fax: 972 37 29 21

e-mail: atencioalclient@transpujol.com

2.- Serveis que presta Transports Pujol i Pujol

Transports Pujol i Pujol és una empresa especialitzada en el transport de viatgers per carretera, amb una tradició de més de seixanta anys. Una trajectòria ferma i decidida, plena d'esforç i d'il·lusió, que ens ha dut a poder oferir, a dia d'avui, tota l'experiència, la garantia i el compromís d'un líder en servei, en prestacions i en capacitat.

Les activitats que es desenvolupen a l'empresa son:

- Servei discrecional de transport per carretera.
- Servei escolar regular i discrecional.
- Serveis regulars de transport urbans (poblacions de Blanes i Lloret de Mar)
- Serveis regulars de transport de viatgers interurbans.
- Auto-tren de recorregut turístic.
- Servei de bus turístic urbà i per carretera.
- Serveis a la Terminal Pujol:
 - Oficines i taulells de recepció per a les agències de viatges.
 - Habitacions per als conductors d'autocars i camions.
 - Benzinera
 - Aparcament vigilat per camions i autocars
 - Trasllet de tripulacions fins a l'hotel i recollida.
 - Tren de rentat exterior per camions i autocars.
 - Taller oficial IVECO per reparacions i manteniment de vehicles propis i externs.

La informació sobre els recorreguts i els horaris de les Línies es confecciona en tres suports:

- a) Mapa i horaris de butxaca. Es distribueix en totes les terminals de línia i a les oficines centrals de Transports Pujol i Pujol.
- b) Mapa de línies i horaris de pas en marquesines i pals de parada.
- c) Pàgina web de l'empresa: www.transpujol.com

3.- Drets i obligacions dels usuaris. Normativa bàsica

L'empresa disposa d'una relació actualitzada de la normativa de transports bàsica vigent i de 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 cas que sorgeixen conflictes a l'hora de la prestació del servei.

λ **Accés al vehicle**

Sempre que:

- No es superi l'aforament del vehicle.
- No es 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.

Tots els viatgers han de dur un títol de transport vàlid: bitllet, abonament o passi ja que aquest és el justificant del contracte del transport i els assegura la cobertura en cas de reclamació o accident. Els únics que poden viatjar sense bitllet són els **nens menors de 4 anys**, que no paguen si no ocupen seient. També poden accedir-hi els inspectors i membres del cossos de seguretat que estiguin degudament acreditats.

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

En cas dels **cotxets infantils**, sempre que hi hagi lloc suficient al vehicle, s'ha de facilitar l'accés amb el cotxet sense plegar. En cas de que no hi càpiga, si volen accedir al vehicle se'ls indicarà que l'hauran de plegar. El conductor ha de facilitar l'accés amb el cotxet al vehicle, ajudant a carregar-lo amb la rampa o personalment si és necessari.

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 es el bitllet de 20 €.

Drets dels usuaris

Tots els usuaris tenen els següents drets:

1. A ser transportats d'acord amb els horaris, bitllets i itineraris establerts.

Sempre condicionat a causes de força major i amb el compliment dels horaris supeditats a les circumstàncies de la circulació.

2. A ser tractats 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 guixetes de les terminals.
4. A portar un equipatge de mà que no superi el mig metre cubic (100 cm x 100 cm x 50 cm) i d'un pes inferior als 30 kg. Els equipatges que van dins de l'habitacle amb el passatger estan sota la seva única responsabilitat. Si es dipositen equipatges a la bodega i pateixen algun dany el viatger ha d'indicar-ho immediatament al conductor i formular una reclamació per escrit abans de 48 hores.
5. A ser informats amb la major antelació possible sobre els canvis que s'hagin d'efectuar en les condicions del servei.

λ Prohibicions al viatger

Està expressament prohibit als viatgers en general:

1. Accedir al vehicle sota els efectes de l'alcohol o altres drogues.
2. Dur amb ells matèries inflamables, explosives o perilloses i armes de foc.
3. Fumar durant el trajecte.
4. Pujar amb animals, exceptuant els gossos pigall (guia) dels invidents que poden utilitzar el servei sense cap cost addicional.
5. Consumir begudes o aliments en l'interior del vehicle.

I als usuaris de les línies en particular:

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

4.- Servei d'Atenció al Client

Transports Pujol i Pujol posa a disposició dels seus clients i usuaris els següents canals de comunicació per tal que puguin manifestar les seves queixes, suggeriments o qualsevol comentari que desitgin realitzar.

En persona:

A l'Oficina d'atenció al Client situada al primer pis de la Terminal d'autocars Pujol i Pujol, i en horari comercial.

Per escrit (Full de reclamació/ suggeriments):

Aquests fulls poden trobar-los a qualsevol de les guixetes de les terminals de Línia.

Per correu postal:

A l'adreça postal de Transports Pujol i Pujol, indicades en l'anterior apartat "Dades de l'empresa"

Per Telèfon:

Oficina d'Atenció al Client: Telèfon: 972 36 51 57, en horari comercial.

Guixetes de les terminal de línia: Blanes:	972 33 78 42
Lloret: de Mar:	972 36 44 76
Tossa de Mar:	972 34 03 36

Per Fax:

Al número: 972 37 29 21

Per correu electrònic:

En cas de queixa o suggeriments a l'adreça de correu atencioalclient@transpujol.com

En cas de sol·licitar informació a l'adreça de correu linies@transpujol.com

Per Internet:

Mitjançant el formulari existent a la pàgina web de l'empresa (www.transpujol.com)

5.- Compromís amb la Qualitat

Dins el conjunt d'indicadors i mètodes de mesura de la qualitat del servei que Transports

Pujol i Pujol 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.

Respecte a la informació a les parades:

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

- Quines línies 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 al menys 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

Respecte a la neteja del autobusos:

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

Transports Pujol i Pujol té establert un pla de neteja per a tots els seus autocars, garantint uns òptims nivells d'higiene i conservació.

Transports Pujol i Pujol realitza inspeccions periòdiques aleatòries als autobusos, amb un compromís de compliment de més del 80% d'inspeccions positives.

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

Totes les reclamacions i comunicacions dels nostres clients / usuaris són investigades i registrades.

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

Respecte a l'Atenció al Client (Gestió d'Objectes perduts):

Tots els objectes perduts pels usuaris (en els autobusos o a les nostres instal·lacions) són recollits, registrats i emmagatzemats d'acord al procediment corresponent.

En cas de que un objecte perdut contingui informació suficient de l'usuari, l'empresa contactarà amb ell a fi d'avisar-lo que pot passar a recollir-lo.

Respecte a la nostre flota d'autobusos:

La renovació de la nostre flota es realitza sempre adquirint autobusos que compleixin amb l'última normativa medi-ambiental vigent.

Transports Pujol i Pujol té establert un pla de manteniment per a tots els seus autobusos, garantint la màxima seguretat pel nostres clients / usuaris.

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

El 90% dels vehicles que realitzen el servei de línies disposen de pis baix i/o rampa per l'accés de persones amb mobilitat reduïda.