

❖ 1. Información general

Autocares Puerto Bus S.L se dedica al transporte de viajeros por carretera desde 1995. Desde que se fundó la empresa el cliente ha sido el centro de nuestra actividad, esforzándonos diariamente para poder ofrecer un servicio de calidad y la mejora continua del mismo. Bajo esta filosofía de trabajo, tratamos de hacer del transporte un medio cómodo, rápido, eficaz y de coste reducido, basado todo ello en una mejora de la calidad del servicio, manteniendo un constante proceso de renovación de la flota de autocares, dotados todos ellos de los más modernos sistemas de seguridad y confort.

El personal de Autocares Puerto Bus SL trabaja por mejorar el confort y la seguridad del usuario en los vehículos, facilitando información precisa y actualizada ante cualquier modificación de líneas; trayectos u horarios, al tiempo que se ha hecho una gran apuesta para que la flota respete el medio ambiente, utilizando prioritariamente los vehículos de tecnología más avanzada.

Es por esto que ponemos a disposición de los usuarios la Carta de Servicios. En este documento, usted, como cliente, podrá encontrar nuestro compromiso con la calidad y nuestra voluntad de mejorar día a día.

❖ 2. Compromisos de Calidad

Autocares Puerto Bus SL consciente del creciente nivel de calidad que sus clientes esperan, apuesta por la mejora constante del Servicio, y prueba de ello es la presente carta de servicios que resume los compromisos que adquirimos públicamente con nuestros clientes. En esta ocasión, hemos decidido convertir esa voluntad permanente de mejora en un compromiso formal establecido con cada uno de ustedes, nuestros clientes.

Este documento constituye pues, un vehículo público para comunicarnos con ustedes, de forma simple transparente.

❖ 3. Decálogo de compromisos y servicios

- Facilitar al usuario información precisa y actualizada ante cualquier modificación de trayectos y horarios.
- Adaptación frente a las variaciones en la demanda de los usuarios e incorporación de servicio de refuerzo en los casos que se solicite.
- Mejora del confort y seguridad del usuario y respeto al medio ambiente en los vehículos de la flota, utilizando prioritariamente los de tecnología más avanzada.
- Mantener y mejorar los medios humanos y materiales a fin de garantizar la máxima seguridad de todos nuestros clientes.
- Agilizar y resolver cualquier queja o reclamación de nuestros clientes a través de los medios habilitados, donde su opinión es muy valorada y nos sirve para mejorar día a día.
- Seguir modernizando nuestros vehículos para ofrecer la máxima rapidez y seguridad.
- **La adquisición de los billetes se realizará en metálico.**
- La empresa dispone de vehículos con PMR para garantizar la accesibilidad de todos los usuarios en las mejores condiciones de seguridad y confort.

❖ 4. Sugerencias quejas y reclamaciones

Para seguir mejorando necesitamos su opinión. Por favor, si no está satisfecho con nuestro servicio, díganoslo. Si en su relación con Autocares Puerto Bus SL ha sufrido desatención o cualquier anomalía, o bien ha observado deficiencias y posibles mejoras, por favor háganoslo saber.

- Por Correo: C/Carril, 8 19115, Almodovar (Guadalajara)
- Por teléfono: 648 24 70 90
- Por Fax: 949 21 37 87
- E-mail: Puertobus@puertobus.es

Muchas gracias en nombre de Autocares Puerto Bus SL por ayudarnos a mejorar. Para más información de los servicios, está disponible en las instalaciones de la empresa, el manual de características básicas del servicio.