

CARTA DE SERVICIOS

PRESENTACION

Los orígenes de la actual empresa se remontan al año 1920, cuando Pedro Valdés López, su fundador, comenzó su andadura en el mundo del transporte de mercancías.

Autocares Pedro Valdés e Hijos se funda en el año 1958 para trasladarse 3 años después a Alicante y dedicarse de pleno al transporte de viajeros, aumentando paulatinamente sus servicios y con ello su flota de autocares y personal, todo ello dirigido por los cuatro hijos del fundador.

A día de hoy la empresa está dirigida por los nietos y bisnietos del fundador, tercera y cuarta generación de la familia Valdés.



Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes la máxima calidad, confort y seguridad en sus desplazamientos. Es por ello que hemos aprobado el Sistema de Gestión de Calidad con la certificación ISO 9001:2015, del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, UNE 13816:2003 de Transportes de Pasajeros por carretera, UNE ISO 39001:2013 de Seguridad Vial, UNE-EN ISO 50001:2011 de Eficiencia Energética, UNE 93200-2008 Carta de Servicios, Declaración Ambiental EMAS, UNE-EN ISO 14064-1:2012 Gases de Efecto Invernadero y OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud en el Trabajo. La empresa también está certificada en Calidad en Destino SICTED

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. A ser transportados de acuerdo con los horarios e itinerarios establecidos.
2. A ser tratados con educación y recibir la información que pidan sobre los servicios.
3. A reclamar utilizando las hojas de reclamación disponibles en el vehículo o en las oficinas centrales. (Pedro Valdés e Hijos S.A. C/Vial de los Cipreses, 21 – 03006 ALICANTE - Tlf: 965281644).
4. A llevar un equipaje de mano que no supere el medio metro cúbico (100 cm x 100 cm x 50 cm) y un peso inferior a los 30 kg. Los equipajes que van dentro del habitáculo con los pasajeros están bajo su única responsabilidad. Si se depositan equipajes en la bodega y sufren algún daño el viajero debe indicarlo inmediatamente al conductor y formular una reclamación por escrito antes de 48 horas.
5. A ser informados con la mayor antelación posible sobre los cambios que se deban efectuar en las condiciones de los servicios.



PROHIBICIONES A LOS VIAJEROS

1. Acceder al vehículo bajo los efectos del alcohol u otras drogas.
2. Llevar consigo materias inflamables, explosivas o peligrosas y armas de fuego.
3. Fumar durante el trayecto.
4. Viajar en el bus con animales de compañía sin que estos estén debidamente enjaulados o en el interior de bolsas para el transporte de animales. Los perros lazarillo de los invidentes podrán viajar siempre y sin coste adicional.
5. Subir o bajar del vehículo sin que esté totalmente detenido.
6. Entrar a los vehículos por un acceso diferente al que está previsto.



COMPROMISOS CON EL CLIENTE

SERVICIO OFRECIDO

Los horarios de los servicios regulares se corresponderán con los autorizados por la administración competente y están disponibles en formato papel en los centros de atención al cliente de la central.

En caso de servicios discrecionales se corresponderán a los solicitados por el cliente.

En caso de avería en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículos habilitados por Pedro Valdés e Hijos con el mínimo de tiempo. Garantizar el 99% de cumplimiento del servicio ofertado diariamente manteniendo por debajo del 1% el índice de servicios con averías por carretera.

ACCESIBILIDAD

Nos comprometemos a proporcionar a los usuarios con movilidad reducida un transporte adaptado a sus necesidades.

El 100% de los vehículos adscritos a los servicios escolares están adaptados. Los vehículos de servicio discrecional, siempre que lo solicite el cliente, serán adaptados.



INFORMACIÓN

El personal de a bordo del vehículo y el personal de atención al cliente está en condiciones de atender dudas sobre horarios, paradas, recorridos, objetos perdidos y títulos de transporte. Todos los vehículos irán debidamente identificados, en el frontal del vehículo, con el servicio que están realizando.

En nuestra página web y en todos los vehículos está indicado el teléfono de contacto para ofrecer la información que requiera el cliente.

FIABILIDAD Y PUNTUALIDAD

Porque asumimos el compromiso de ofrecerle un servicio de calidad. Realizamos una minuciosa programación de nuestros servicios para garantizar, en situaciones normales de explotación, el cumplimiento de los horarios de salida y llegada.

En caso de retraso o de cualquier otra incidencia en la realización del servicio, Usted tiene derecho a ser debidamente informado y, bajo petición, le facilitaremos un justificante de los retrasos producidos.

En caso de servicios escolares, se avisará al centro correspondiente.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Porque nuestro personal recibe formación específica en atención al cliente. Le tratamos con amabilidad y respeto, intentamos solucionarle sus dudas de inmediato o, en su caso, le indicamos dónde pueden atender correctamente sus peticiones.

Nos comprometemos a contestar la totalidad de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Nos aseguramos de que nuestro personal cumple estrictamente nuestros estándares de calidad en materia de atención al cliente y recibe formación específica en tratamiento de viajeros con discapacidad o movilidad reducida (PMR).

Los clientes disponen de la página web, operativa las 24 horas, para poder efectuar consultas, quejas, sugerencias, consultas de horarios, recorridos y objetos perdidos.

Además, disponen de una línea telefónica, 965 28 16 44, operativa 24 h junto con el mail valdes@autocares-valdes.com.

Se gestionan cada una de las consultas, quejas y sugerencias antes de 7 días, siempre que nos hayan dado los datos suficientes para hacerlo. En el supuesto de que extravíe algún objeto durante su viaje, nos comprometemos a realizar una búsqueda ágil y activa del mismo y nos pondremos en contacto con usted cuando lo encontremos.

CONFORT

La edad media de nuestra flota no supera los 6.4 años de antigüedad e incorpora los últimos avances en materia de confort para los usuarios. La edad media se mantendrá por debajo de los 7 años. Todos nuestros conductores velan por dar una máxima seguridad y confort en su conducción día a día, garantizando una continua limpieza y mantenimiento de nuestros vehículos.

Nuestra flota cumple exigentes estándares de confort adaptados a cada servicio y protocolos diarios de limpieza interior y exterior que permiten ofrecer unas condiciones óptimas para su viaje con nosotros.



SEGURIDAD

Porque su seguridad es nuestra máxima prioridad. Operamos bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, no sólo aplicando rigurosos planes de mantenimiento en nuestra flota sino prestando una constante atención a la selección y formación de nuestro personal.

Porque queremos estar a la vanguardia del sector. Nuestra flota de autobuses es moderna y de calidad. Además, continuamente aplicamos rigurosos planes de mantenimiento para estar siempre a punto.

Nuestra flota cumple todas las exigencias legales y reglamentarias en materia de seguridad, disponiendo de información a bordo sobre el modo de actuación en caso de accidente así como de los equipos necesarios para estos casos: extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas.

COMPROMISO AMBIENTAL

La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo vehículos que cumplen la última normativa medioambiental en vigor.

Los residuos generados por nuestra actividad son tratados por gestores de residuos autorizados.

Nuestros conductores realizan periódicamente cursos de conducción económica y racional para reducir el consumo de combustible y las emisiones a la atmosfera.

Somos respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público y la incorporación de la flota más eficiente del mercado, utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

Nos comprometemos al mantenimiento de la certificación ISO-14001:2015 en los servicios que ofrecemos.

Existe un servicio telefónico de información, donde se facilitará toda clase de información.

Pedro Valdés e Hijos S.A.

Via de los Cipreses 21

Alicante

T. 965281644

Horario presencial: de Lunes a Viernes: mañana 10:00 a 14:00 / tarde 16:00 20:00 h.

Horario telefónico ATENCIÓN al CLIENTE : 24 horas



**AUTOCARES
VALDÉS**
*EL RUMBO
DEL DESTINO*