



# CARTA DE SERVICIOS

DICIEMBRE 2019

Revisión: 01

*Nuestra trayectoria nos avala, los tiempos cambian,  
pero el equipo continúa.*

## 1.- PRESENTACION

**AROSA BUS** es una empresa especializada en el transporte de viajeros por carretera.

Ubicada en Cambados, en pleno corazón del Salnés, ofrecemos todo tipo de servicios de transporte por carretera tanto a nivel nacional como internacional.

*Nuestro equipo;* inicialmente, capitaneado por **José Núñez Cores**, ex-socio y fundador del grupo Núñez Barros, actualmente se encuentra liderado por sus hijos José y María Aleyda Núñez Outón.

La empresa cuenta con conductores y un personal altamente motivado y cualificado. Disponemos de una flota autobuses con el equipamiento más moderno del mercado, que garantiza la seguridad y el confort de nuestros clientes.

También contamos con una autorización administrativa de *alquiler de turismos con conductor*.

La plantilla de la empresa está compuesta por personas con un alto nivel de formación y experiencia para el desempeño de sus funciones; que se divide en los con siguientes puestos:

- Personal de oficinas
- Jefe de Sección de Tráfico y responsable de mantenimiento
- Conductores de autobuses

Nuestros servicios son TRANSPORTE DISCRECIONAL NACIONAL E INTERNACIONAL de viajeros por carretera.

- ✓ Congresos y Convenciones
- ✓ Bodas
- ✓ Organización de todo tipo de eventos
- ✓ Servicios turísticos y excursiones
- ✓ Circuitos nacionales e internacionales
- ✓ Circuitos abiertos y circuitos programados
- ✓ Cruceros
- ✓ Transporte escolar, excursiones
- ✓ Traslados de equipos y eventos deportivos

Colaboramos con:

- Touroperadores nacionales e internacionales y agencias de viajes
- Hoteles y empresas de organización de eventos y congresos.
- Asociaciones culturales y deportivas
- Colegios y AMPAS
- Ayuntamientos y Administración Pública
- Empresas privadas y clientes particulares
- Otras empresas del sector

*Nuestra filosofía es trabajar de manera profesional y organizada, y así cumplir con las expectativas y exigencias de todos nuestros clientes.*

## 2.- COMPROMISOS

**AROSA BUS, S.A.** se esfuerza en alcanzar la plena satisfacción de todos sus clientes y viajeros a través de la *formación continua de su personal*, la *renovación de nuestra flota de vehículos* y la *cuidada atención de todos los pasajeros*. Como prueba de ello, nos involucramos al hacer público el presente compromiso de calidad donde se resumen las responsabilidades que adquirimos ante todos nuestros clientes para todos los servicios prestados. Estos compromisos serán revisados y mejorados y ampliados siempre que sea necesario.

### 1. Servicio ofertado

- ✓ El prestatario del servicio asegura una persona por plaza máximo.
- ✓ Se cumple el 100% del plan de inspecciones rutinarias para garantizar la fiabilidad de los servicios sin detectarse incidencias.

### 2. Accesibilidad

- ✓ Contamos con autobuses adaptados para personas con movilidad reducida pudiendo abordar la solicitud de nuestros clientes y viajeros sin incidencias.

### 3.- Información

- ✓ Todos los vehículos están debidamente identificados (señalización exterior) e interior (ventanas de socorro, botiquín, extintores, prohibición de fumar).
- ✓ Toda nuestra flota cuenta con letreros, monitores interiores y micrófono.
- ✓ Los conductores están en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horarios, seguridad y confort; así como al correcto comportamiento en el autocar en el servicio que tenga asignado.
- ✓ Se cumple el 100% del plan de inspecciones rutinarias para garantizar la fiabilidad de los servicios sin detectarse incidencias.

### 4.- Puntualidad

- ✓ Se asegura que los autobuses están en punto de salida 10 minutos antes de la hora establecida.
- ✓ Se mantienen registros de las incidencias que afectan al normal desarrollo horario.
- ✓ Se realizan Auditorias anuales de calidad de servicio que garantice el cumplimiento de horarios.

### 5.- Atención al cliente

- ✓ Las reclamaciones se atenderán en un plazo máximo de 48 días hábiles.
- ✓ El cliente o pasajero puede realizar consultas, reclamaciones, por medio de nuestra página web, garantizando una accesibilidad de 24 horas al día.

### 6.- Confort

- ✓ El 100% de los vehículos se les aplica el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta limpieza y conservación del vehículo.
- ✓ Toda nuestra flota cuenta con sistema de aire acondicionado, nevera, cafetera y baño.
- ✓ Más del 70% de nuestra flota cuenta con servicio wifi, USB y mesas plegables.

### 7.- Seguridad

- ✓ El 100% de los vehículos dispone de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- ✓ El 100% de los vehículos tendrá correctamente señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.
- ✓ Se cumple el 100% del plan de inspecciones en vehículos que garantizan el grado de cumplimiento de los requisitos de seguridad exigidos.

- ✓ El 100% de la flota cuenta con los más avanzados dispositivos de seguridad en cuanto los sistemas de frenado (EBS), sistemas de antibloqueo (ABS), sistema de control de tracción (ASR) y asistencia en inicio de marcha en pendientes (EASYSTAR) y sistema antivuelco según R66.

## 8. Impacto ambiental

- ✓ El 100% de los vehículos cumple con las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes.
- ✓ El continuo control sobre nuestra flota y el compromiso de mantener una flota joven de vehículos implica tener un elevado porcentaje de vehículos con motor Euro 6 o superior. Actualmente el 45% de la flota es Euro 6 o superior.
- ✓ Se establecerán indicadores de consumo para los vehículos que se destinen al servicio.
- ✓ Cero € en multas asociadas a incumplimientos legales ambientales.
- ✓ Nuestra empresa se encuentra certificada en ISO 14.001

## 4.- INFORMACION Y ATENCION AL CLIENTE

Para poder seguir mejorando, necesitamos saber su opinión.

Si no está satisfecho con nuestros servicios, desea expresar alguna opinión o desea hacer alguna sugerencia para mejorarlo, por favor, póngase en contacto con nosotros.

[www.arosabus.com](http://www.arosabus.com)

Oficinas en Polígono Salnés - Sete Pías.  
Calle María Pita Nº 12. 36630. Cambados.

F. 986 198 090 - M. 637 130 725

[autocares@arosabus.com](mailto:autocares@arosabus.com)

### HORARIOS

Lunes a Viernes de 10:00 a 14:00 - 16:00 a 20:00 h

