



**Empresa Certificada  
UNE EN 13816:2003**

Autocars Mir gaudeix d'un equip humà disposat a atendre, tractar i solucionar les demandes dels nostres clients. La nostra feina consisteix en facilitar la mobilitat de les persones que es mouen per la nostra comarca i limítrofes i les persones que viatgen amb els nostres autocars a través dels nostres operadors per tot Europa.

El nostre compromís és apropar els nostres serveis i fer-los accessibles als nostres viatgers i clients mitjançant una gestió eficient dels nostres recursos, col·laborant en la millora del medi ambient i dialogant amb tots els agents implícits en els nostres serveis per tal d'establir les bases i mitjans per contribuir a satisfer la qualitat de vida dels nostres clients.

És per això, que amb els vostres suggeriments i la vostra col·laboració podrem millorar el servei, aproximar-lo a les vostres necessitats i tots junts contribuir a una mobilitat segura i sostenible.

## Què oferim?

- Línies regulars de transport públic de viatgers per carretera
- Línies interurbanes de transport públic de viatgers per carretera
- Línies urbanes de transport públic de viatgers per carretera
- Serveis de transport escolar
- Serveis de treballadors d'Empreses
- Serveis Discrecionals de viatgers per carretera a nivell autonòmic, nacional i europeu customitzats per cadascun dels nostres operadors logístics (Administració, Agències de viatges, Tour operadors, Empreses, Associacions i Clubs, particulars, etc.) ja siguin circuits o sortides d'un dia
- Casaments i Serveis de celebracions

## Com ho oferim?

- Adaptació dels horaris de la línia regular, urbana i interurbana a les necessitats dels viatgers mitjançant una freqüència de pas constant i complerta per les diferents parades del recorregut.
- Adaptant els horaris amb altres operadors o medis de transport per tal de que els usuaris tinguin la facilitat de desplaçar-se a qualsevol lloc sense haver d'esperar-se molt de temps.
- Donant al client la possibilitat de fer reserva de places, dintre dels servei interurbà. Per fer-ho cal avisar a les oficines (ja sigui telefònicament o per via mail) en un termini mínim d'un dia d'antelació i un màxim d'un mes.
- Informació actualitzada als diferents canals (web, fulletons informatius dels horaris a diferents punts d'interès general, panells informatius dels horaris a les estacions d'autobusos i les diferents parades del recorregut i panells electrònics en els autobusos, servei d'atenció al públic en horari comercial i atenció personalitzada dels nostres conductors).
- Destaquem que en el cas de produir-se un retard de més de 15 minuts imputables a la nostra empresa, es compensarà als clients amb un bitllet gratis.
- Disposem d'una flota de vehicles, de la qual la mitjana d'edat és de 7,46 anys ( a data de 13 de novembre 2018), on l'edat del vehicle mes antic es de 12,4 anys. L'edat compresa dels vehicles es d'entre 0,91 i 12,4 anys.

- Oferim una gestió de qualitat segons la normativa UNE13816 però no disposem d'un sistema de gestió mediambiental
- Casos puntuals d'emergència o força major (obres en el tram de línia, retards per causes alienes a la nostra gestió etc.) substitució eficaç del servei per un altra ruta alternativa però passant el màxim a prop possible per totes les parades afectades o en casos excepcionals substitució per d'altres vehicles per tal que la resta d'expedicions no es vegin afectades i impliquin els mínims efectes possibles per als viatgers.
- Avaluació periòdica del nostre servei pel que fa a la infraestructura (marquesines, estacions d'autobusos, panells d'informació etc.), de tots els agents del servei (viatgers, conductors, administració, personal administratiu empresa, inspectors etc.) així com dels nostres autobusos (revisions mensuals mecànica del vehicle, revisió màquines expenedores i panells d'informació, neteja diària dels vehicles etc.), anàlisi dels resultats i implementació de les solucions preses per millorar el servei.
- Servei discrecional customitzat per les necessitats de cada client (si té un itinerari previ del viatge contribuïm a millorar-lo, i si necessita que li dissenyem nosaltres n'hi facilitem un) segons els diferents paràmetres que el client estipuli i li posem l'autocar i les condicions òptimes de servei ajustades a llurs expectatives.
- Servei de reparació i manteniment per qualsevol eventualitat mecànica de l'autocar en ruta dels nostres autocars les 24 hores del dia i els 365 dies a l'any gràcies a un equip humà i professional òptim.
- Efectuar tots els tipus de serveis amb vehicles que disposin dels sistemes de seguretat (cinturons, mampares i proteccions, càmeres interiors i exteriors) i de tecnologia punta d'avantguarda (sistema localització flotes, sistemes de navegació GPS i telefonia mòbil), amb sistemes mediambientals (vehicles EURO V i VI) de combinació mixta de gasoil i ad blue així com en un futur adquirir vehicles que funcionin amb les energies renovables (elèctrics, d'hidrogen etc.).
- Servei d'atenció al públic en horari comercial per atendre les peticions, suggeriments i acceptar les queixes fundades dels nostres clients, analitzar-les i posar els mitjans necessaris i les mesures adients per tal de contribuir a extingir-les i d'aquesta manera contribuir a la millora del nostre servei.

## A qui ho oferim?

Detallarem les obligacions que han de portar a terme els nostres viatgers i clients per tal de contribuir a millorar la qualitat del nostre servei.

- A) En un **servei regular**:
- Respecteu tots els elements i dispositius dels diferents autocars, respecte tot els elements i panells informatius de les diferents estacions d'autobusos, parades i marquesines dels diferents serveis regulars així com mostreu una actitud cívica i pro activa cap al xofer i els altres viatgers del servei.
  - Sol·liciteu informació al xofer sobre qualsevol horari de la línia regular o d'un altre operador o mode de transport o qualsevol pertorbació en ruta. El xofer té l'obligació de comunicar als viatgers qualsevol anomalia en ruta.
  - Comuniqueu al xofer o al servei d'atenció al públic (tel.972 70 30 12) qualsevol informació útil o anomalia en el vehicle o en el servei que detecteu per tal de posar-la en coneixement dels responsable i solucionar-la lo més aviat possible.
  - Procureu portar l'import exacte del bitllet o de la recàrrega de la targeta multi viatge al accedir a l'autocar i recollir el bitllet de la màquina expenedora de bitllets (en cas d'accident sense possessió del bitllet no cobreix l'assegurança pel viatger).
  - Sol·liciteu la targeta multi viatge a l'oficina d'Autocars Mir amb la qual obtindreu un descompte significatiu depenen del tipus de targeta (descompte ordinari del 12% com a mínim).

- Truqueu amb antelació a les nostres oficines (972 70 30 12) o mitjançant correu electrònic, quan en un servei necessiteu un vehicle adaptat per persones amb mobilitat reduïda.
- Adreceu els vostres suggeriments o queixes a la nostra pàgina web: [www.autocarsmir.com](http://www.autocarsmir.com) o bé truqueu al telèfon 972 70 30 12 en horari comercial (9 a 13h i de 16 a 20h) per tal de contribuir a la millora del servei.

#### B) En un **servei discrecional**:

- Durant el transcurs d'un servei discrecional aviseu en temps al xofer de qualsevol parada que necessiteu efectuar o qualsevol canvi de ruta que vulgueu portar a terme per tal de que el xofer pugui planificar la resta del servei complint amb els temps de descansos reglamentaris i informar a la central del canvi perquè li autoritzin.
- En un servei discrecional compliu amb les normes generals de comportament i civisme, amb els temps de descansos que acordeu amb els responsables i gaudiu del viatge respectant els altres viatgers de l'autocar.
- En un servei discrecional feu cas de les indicacions i advertències del conductor Professional i no vulgueu ser més experts que el propi xofer en tema de coneixement de ruta o sobre qualsevol altre aspecte implícit en el servei (accessibilitat en diferents llocs, etc.).
- Realitzeu les avaluacions que el xofer us donarà amb la màxima precisió i concentració possibles i entregueu-les al final de servei discrecional corresponent amb el sobre tancat i firmat.
- Adreceu els vostres suggeriments o queixes a la nostra pàgina web: [www.autocarsmir.com](http://www.autocarsmir.com) o bé truqueu al telèfon 972 70 30 12 en horari comercial (9 a 13h i de 16 a 20h) per tal de contribuir a la millora del servei.

### **El nostre compromís**

- Incentivar l'ús del transport públic per tal d'incrementar el nombre de viatgers .
- Disposar del 50 % dels vehicles adaptats per minusvàlids pels serveis de línia regulars l'any 2016.
- Millorar el grau de comoditat, seguretat i accessibilitat dels nostres autocars .
- Informar dels canvis programats de recorregut o d'horaris a les estacions d'autobusos i parades amb un mínim d'una setmana.
- Informar sobre qualsevol incidència d'última hora en la nostra web.
- Fomentar el respecte total al medi ambient adaptant la demanda real del servei amb la seva oferta (nº passatgers potencials ≤ nº places vehicle) i adquirint vehicles amb sistemes d'alimentació amb energies renovables per reduir l'emissió de CO<sub>2</sub>.
- Contestar els suggeriments i queixes rebuts en un temps no superior a 5 dies i posar les mesures necessàries perquè no es torni a repetir la situació.
- Respondre eficaçment en qualsevol emergència d'interès públic (avaria d'un autocar o avaria d'un altre operador logístic) o per qualsevol causa de força major posar els mitjans necessaris per socórrer als viatgers.

### **Informació d'interès**

A través de la nostra pàgina web: [www.autocarsmir.com](http://www.autocarsmir.com)

Atenció al Client/Oficines centrals d'Autocars Mir:

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 13h i de 16 a 20h i dissabtes de 9 a 13h

Tel. 972 70 30 12

Mail: [info@autocarsmir.com](mailto:info@autocarsmir.com)