



Autocars Mir disfruta de un equipo humano dispuesto a atender, tratar y solucionar las demandas de nuestros clientes. Nuestro trabajo consiste en facilitar la movilidad de las personas que se mueven por nuestra comarca y colindantes y las personas que viajan con nuestros autocares a través de nuestros operadores por toda Europa.

Nuestro compromiso es acercar nuestros servicios y hacerlos accesibles a nuestros viajeros y clientes mediante una gestión eficiente de nuestros recursos, colaborando en la mejora del medio ambiente y dialogando con todos los agentes implícitos en nuestros servicios a fin de sentar las bases y medios para contribuir a satisfacer la calidad de vida de nuestros clientes.

Es por ello, que con sus sugerencias y su colaboración podremos mejorar el servicio, aproximarlo a sus necesidades y todos juntos contribuir a una movilidad segura y sostenible.

#### ¿Qué ofrecemos?

- Líneas regulares de transporte público de viajeros por carretera
- Líneas interurbanas de transporte público de viajeros por carretera
- Líneas urbanas de transporte público de viajeros por carretera
- Servicio a la demanda Valle de Ribes de Freser– “Clic.cat”
- Servicios de transporte escolar
- Servicios de trabajadores de Empresas
- Servicios Discrecionales de viajeros por carretera a nivel autonómico, nacional y Europeo customizados por cada uno de nuestros operadores logísticos (Administración, Agencias de viajes, Tour operadores, Empresas, Asociaciones y Clubes, particulares, etc.) ya sean circuitos o salidas de un día
- Bodas y Servicios de celebraciones

#### ¿Cómo lo ofrecemos?

- Adaptación de los horarios de la línea regular, urbana e interurbana a las necesidades de los viajeros mediante una frecuencia de paso constante y completa por las diferentes paradas del recorrido.
- Adaptando los horarios con otros operadores o medios de transporte para que los usuarios tengan la facilidad de desplazarse a cualquier sitio sin tener que esperar mucho tiempo.
- Dando al cliente la posibilidad de hacer reserva de plazas, dentro del servicio interurbano. Para ello es necesario avisar a las oficinas (ya sea telefónicamente o por vía mail) en un plazo mínimo de un día de antelación y un máximo de un mes.
- Información actualizada en los diferentes canales (web, folletos informativos de los horarios en diferentes puntos de interés general, paneles informativos de los horarios en las estaciones de autobuses y las diferentes paradas del recorrido y paneles electrónicos en los autobuses, servicio de atención al público en horario comercial y atención personalizada de nuestros conductores).
- Destacamos que, en el caso de producirse un retraso de más de 15 minutos imputables a nuestra empresa, se compensará a los clientes con un billete gratis.
- Disponemos de una flota de vehículos destinados a la línea regular que la media de edad es de 4,26 años ( a fecha de 24 de noviembre de 2025), donde la edad del vehículo más antiguo es de 7 años. La edad comprendida de los vehículos es entre 1 y 7 años. Y la edad media de toda la

flota de nuestros vehículos es de 7 años donde el más antiguo tiene 19 años y el más nuevo 1 mes.

- Ofrecemos una gestión de calidad según la normativa UNE13816 y disponemos de un sistema de gestión medioambiental ISO 14001:2015 y de calidad ISO 9001.
- Casos puntuales de emergencia o fuerza mayor (obras en el tramo de línea, retrasos por causas ajenas a nuestra gestión etc.) sustitución eficaz del servicio por otra ruta alternativa, pero pasando el máximo cerca posible por todas las paradas afectadas o en casos excepcionales sustitución por otros vehículos para que el resto de expediciones no se vean afectadas e impliquen.
- Evaluación periódica de nuestro servicio en cuanto a la infraestructura (marquesinas, estaciones de autobuses, paneles de información etc.), de todos los agentes del servicio (viajeros, conductores, administración, personal administrativo empresa, inspectores etc.) así como de nuestros autobuses (revisiones mensuales mecánica del vehículo, revisión máquinas expendedoras y paneles). implementación de las soluciones tomadas para mejorar el servicio.
- Servicio discrecional customizado por las necesidades de cada cliente (si tiene un itinerario previo del viaje contribuimos a mejorarlo, y si necesita que le diseñemos nosotros le facilitamos uno) según los diferentes parámetros que el cliente estipule y le ponemos el autocar y las condiciones óptimas de servicio ajustadas a sus expectativas.
- Servicio de reparación y mantenimiento por cualquier eventualidad mecánica del autocar en ruta de nuestros autocares las 24 horas del día y los 365 días al año gracias a un óptimo equipo humano y profesional.
- Efectuar todos los tipos de servicios con vehículos que dispongan de los sistemas de seguridad (cinturones, mamparas y protecciones, cámaras interiores y exteriores) y de tecnología punta de vanguardia (sistema localización flotas, sistemas de navegación GPS y telefonía móvil), con sistemas medioambientales (vehículos EURO V y VI) de combinación mixta de gas funcionen con las energías renovables (eléctricos, de hidrógeno etc.).
- Servicio de atención al público en horario comercial para atender las peticiones, sugerencias y aceptar las quejas fundadas de nuestros clientes, analizarlas y poner los medios necesarios y las medidas adecuadas para contribuir a extinguirlas y de esta forma contribuir a la mejora de nuestro servicio.

## ¿A quién se lo ofrecemos?

A nuestros clientes en general, a los que pedimos que con su comportamiento contribuyan a la mejora de la calidad de nuestros servicios:

### A) En un **servicio regular**:

- Respetad todos los elementos y dispositivos de los diferentes autocares, respetad todos los elementos y paneles informativos de las diferentes estaciones de autobuses, paradas y marquesinas de los diferentes servicios regulares, así como mostrad una actitud proactiva hacia el chofer y los otros viajeros del servicio.
- Solicitad información al conductor sobre cualquier horario de la línea regular o de otro operador o modo de transporte o cualquier incidencia en ruta. El conductor tiene la obligación de comunicar a los viajeros de cualquier anomalía en ruta.
- Comunicad al chofer o al servicio de atención al público (tel.972 70 30 12) cualquier información útil o anomalía en el vehículo o en el servicio que hagáis detectado con la finalidad de ponerla en conocimiento de los responsables y solucionarla lo antes posible.
- Procurad llevar el importe exacto del billete o de la recarga de la tarjeta T-Mobilitat al acceder en el autocar y recoger el billete de la máquina expendedora de billetes (en caso de accidente sin la posesión del billete, el seguro de viajeros no cubre).

- Solicitud la tarjeta T-Mobilitat en las oficinas de Autocars Mir con lo que obtendréis un descuento significativo dependiendo del tipo de tarjeta.
- Llamad con antelación a nuestras oficinas (Tel. 972 70 30 12) o mediante correo electrónico cuando en un servicio necesitéis un vehículo adaptado para personas con movilidad reducida.
- Enviad vuestros sugerencias o quejas a nuestro email: [info@autocarsmir.com](mailto:info@autocarsmir.com) o bien llamad al teléfono 97270 30 12 en horario comercial (9 a 13h y de 15 a 19h) para contribuir a la mejora del servicio

**B) En un servicio discrecional:**

- Durante el transcurso de un servicio discrecional avisad con antelación al chofer para bajarse en cualquier parada o cualquier cambio de ruta que queráis efectuar para que el chofer pueda planificar el servicio cumpliendo con las normas de tiempos de descansos reglamentarios e informar a la central del cambio para que se lo autoricen.
- En un servicio discrecional haced caso de las indicaciones y advertencias del chofer profesional y no queráis ser más expertos que el propio conductor en temas como el conocimiento de ruta o cualquier otro aspecto implícito en el servicio (accesibilidad en distintos sitios, etc.).
- Realizad las evaluaciones que el conductor os dé con la máxima precisión y concentración posibles y entregadlas al final del servicio discrecional correspondiente con el sobre cerrado y firmado.
- Enviad vuestras sugerencias y quejas a nuestro email: [info@autocarsmir.com](mailto:info@autocarsmir.com) o llamad al teléfono 972 70 30 12 en horario comercial (9 a 13h y de 15 a 19h).

## **Nuestro compromiso**

Incentivar el uso del transporte público para incrementar el número de viajeros.

- Disponer del 50 % de los vehículos adaptados para minusválidos para los servicios de líneas regulares en el año 2027.
- Mejorar el grado de comodidad, seguridad y accesibilidad de nuestros autocares.
- Informar de los cambios programados de recorrido o de horarios en las estaciones de autobuses y paradas con un mínimo de 1 semana de antelación.
- Informar sobre cualquier incidencia de última hora en nuestra web.
- Fomentar el respeto total al medio ambiente adaptando la demanda real del servicio con su oferta (nº pasajeros potenciales ≤ nº plazas vehículo) y adquiriendo vehículos con sistemas de alimentación con energías renovables para reducir las emisiones de CO2.
- Responded a las sugerencias y quejas recibidas con un tiempo no superior a 5 días y tomado las medidas oportunas para que no se vuelva a producir la incidencia.
- Responded eficazmente en cualquier emergencia de interés público (avería de un autocar o de otro operador logístico) o por cualquier causa de fuerza mayor cubriendo con los autocares necesarios para socorrer a los viajeros.

## **Información de interés**

A través de nuestra página web:

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

Atención al cliente/Oficinas centrales Autocars Mir:

Horario: De Lunes a Viernes de 9 a 13h y de 15 a 19h y los sábados de 9 a 13h

Tel. 972 70 30 12

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