



## CARTA DE SERVICIOS

El compromiso de mejorar, constituye el soporte de un Sistema de Gestión basado en las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y la UNE-EN 13816:2003, que tiene por objetivo la mejora continua de la calidad del servicio de transporte, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de los clientes, centrándose en los siguientes Criterios de calidad:

### 1.- Servicio ofertado

- En el 100% de los servicios, se asegura una persona por plaza como máximo.
- En caso de averías en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto en un vehículo habilitado por la organización y con el mínimo retraso posible.
- Se asegura la prestación del servicio salvo causas excepcionales no imputables al Grupo Ferrín.

### 2.- Accesibilidad

- Se pondrá a disposición de las personas de movilidad reducida o con otras necesidades especiales una política específica de atención personalizada.

### 3.- Información

- En el 100% de los vehículos de servicios regulares se indicará de forma visible el servicio, destino o denominación.
- Los horarios y rutas de Grupo Ferrin se encuentran expuestos en su página web [www.grupoferrin.com](http://www.grupoferrin.com).
- El 100% de los conductores estará en condiciones de poder atender dudas relativas al servicio.

### 4.- Puntualidad

- Los horarios de salida y de pasos por la parada se corresponderán con los establecidos y divulgados: El retraso máximo en el comienzo de cada servicio debe ser inferior a 5 minutos y el retraso máximo en el final de cada servicio debe ser inferior a 10 minutos.
- Se realizarán inspecciones de los servicios para comprobar el cumplimiento de este compromiso.

### 5.- Atención al cliente

- Los clientes cuentan con una línea telefónica para efectuar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. El número al que se pueden dirigir es el **981873643** en horario de oficina.



## CARTA DE SERVICIOS

- La página web de la empresa, [www.grupoferrin.com](http://www.grupoferrin.com), cuenta con un formulario de contacto para los clientes.
- También será posible realizar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones por medio del correo electrónico [comercial@grupoferrin.com](mailto:comercial@grupoferrin.com)
- El 100% de las reclamaciones de los clientes se responderán en un plazo máximo de 15 días.

### 6.- Confort

- Al 100% de los vehículos se le aplica el “Protocolo de limpieza y mantenimiento”, garantía de la correcta limpieza y conservación del vehículo. Se realizan inspecciones para comprobar el cumplimiento de este compromiso.
- El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que trasmita seguridad y confort a los clientes.

### 7.- Seguridad

- El 100% de los vehículos dispone de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable. Se realizarán inspecciones para comprobar el cumplimiento de este compromiso.

### 8.- Impacto ambiental

- El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes.
- Los residuos generados son tratados por gestores de residuos autorizados.

## Ayúdenos a prestar un mejor servicio

Valoramos sus opiniones porque nos permitirán mejorar el servicio que ofrecemos. Les rogamos nos envíen sus opiniones, sugerencias o quejas, a través del siguiente correo electrónico:

Correo electrónico: [comercial@grupoferrin.com](mailto:comercial@grupoferrin.com)