

COMPROMISOS DE CALIDAD:

Además de los valores anteriormente citados y asumidos por la empresa, Los Compromisos de Logroza S.L. en relación al servicio prestado en la Concesión VAC-235 para el transporte de viajeros por carretera en servicio regular de uso general:

SERVICIO OFERTADO

Cumplimiento del 100% de los servicios ofertados por concesión. (Salvo por causas justificadas y/o programadas y avisadas).

ACCESIBILIDAD

Compromiso de que el 95% de los pasajeros puedan acceder a la adquisición de los billetes por internet, mejorando así la calidad de acceso al servicio.

CONFORT

Compromiso de que la edad media de los vehículos no supere los 8 años, Es un compromiso de la inversión que realiza la empresa en la mejora de la flota y las prestaciones.

SEGURIDAD

Compromiso de reducir la siniestralidad por debajo del 0,10 % como mejora de la seguridad en la prestación de los servicios realizados.

IMPACTO AMBIENTAL

Compromiso de disponer en la flota de al menos 11 vehículos con motor EuroVI o superior para que de manera continua se reduzca progresivamente los ratios de contaminación hasta niveles más aceptables.

INDICADORES:

- Servicios ofertados por concesión.
- Nº servicios ofertados.
- Índice medio de ocupación.
- Edad media de la flota.
- Nº vehículos con motor Euro6.
- % de siniestralidad
- % de errores en la compra por internet.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y/O COMPENSACION:

Ante el incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, la Empresa ofrece distintas medidas de compensación o subsanación según las características de la desviación.

Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros. Esto se hará basándose en la disposición de vehículos auxiliares que sustituirán al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, siempre y cuando el servicio no sea reanudado. Aun así la empresa estudiará las situaciones particulares para establecer medidas acordes a la situación ocurrida.

CONSULTA:

Usted podrá consultar resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos marcados por la empresa en la presente Carta de Servicios a través de solicitud a la propia empresa.

Podrá consultar sus Derechos y Obligaciones, así como la Legislación aplicable al servicio en nuestra web

www.logroza.com

