

# CARTA DE SERVICIOS AUTOS FONDO E HIJOS





## ***NUESTRA VOCACIÓN DE SERVICIO***

**AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** surge para dar continuidad a la actividad llevada a cabo por la familia Fondo, la cual estaba destinada al transporte por carretera.

**AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** es una empresa fundada en torno al 1898 por Jose Fondo Costa, actualmente está en manos de su hija Ana María Fondo Canosa.

La empresa está dedicada principalmente a:

- Transporte discrecional
- Transporte regular de uso especial como es el transporte escolar
- Transporte adaptado.

**AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** le ofrece soluciones para todas sus necesidades de transporte tanto a nivel nacional como a nivel internacional. Le aseguramos un servicio puntual, de calidad y eficiente. Operamos 24 horas al día y 7 días a la semana. Para más información o para reservar, consultar el apartado de contacto, le responderemos a la mayor brevedad posible.

Ya sea para una ocasión especial, para un traslado al aeropuerto o para cubrir sus desplazamientos ordinarios, puede estar seguro de que **AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** le ofrecerá el mejor servicio a un precio asequible.

La entidad garantiza la máxima calidad en el servicio, formalidad, responsabilidad y seriedad. Ofrecemos un trato directo basado en la puntualidad y pensado para la satisfacción del cliente.

Garantizamos la satisfacción de nuestros clientes de manera que cada uno de ellos reciba un trato personal y cercano por parte de todos nuestros trabajadores,

En consonancia con esta filosofía y con la intención de mejorar continuamente, hemos implantado y trabajamos por mantener un sistema integrado de Gestión de Calidad basado en las normas UNE-EN ISO 9001 "Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos", la Norma UNE-EN 13816 "Transporte, logística y servicios, transporte público de pasajeros. Definición de la calidad de servicio, objetivos y mediciones" para los servicios de Transporte regular de uso especial y discrecional de pasajeros por carretera, la norma UNE-EN ISO 14001 "Sistemas de gestión ambiental", UNE-EN-ISO 39001 "Sistemas de gestión de la seguridad vial".

## ***COMPROMISOS***

La prestación de un servicio de transporte de calidad es un objetivo fundamental de **AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** En pro de este objetivo hemos iniciado un proceso de mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos, por eso nos comprometemos ante todos nuestros clientes a mejorar los servicios con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta de servicios.

También en esta carta, el pasajero encontrará las diferentes formas de participación mediante la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias, que serán utilizadas por **AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** para la mejora continua en la prestación de sus servicios

## ***SERVICIO OFERTADO***

**AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** es una empresa dedicada al transporte de viajeros por carretera, especialmente dedicada al transporte regular de uso especial y transporte discrecional.

**AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** se esfuerza en todo momento para lograr la plena satisfacción de todos sus clientes, a través de la formación continua de su personal, renovación de flota de vehículos y cuidada atención de todos sus pasajeros.

Conscientes de las exigencias cada vez mayores por parte de los clientes apuesta firmemente por la mejora continua de todos sus procesos internos y la búsqueda de la plena satisfacción de todos los clientes. Como prueba, se compromete a hacer público el presente compromiso de calidad donde se resumen los compromisos que adquirimos con todos nuestros clientes para todos los servicios prestados y que serán revisados y mejorados y ampliados en la medida de lo posible.



### 1. Servicio ofertado

- Se asegura como máximo una persona por plaza
- Se asegura la prestación del servicio salvo causas excepcionales no imputables a AUTOS FONDO E HIJOS, S.L., mediante disponibilidad de un 10% de vehículos de reserva y de conductores.
- Los acompañantes disponen de la lista con la relación de alumnos y su teléfono, estando siempre disponibles para el acompañante.
- No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.

### 2.-Accesibilidad

- Se asegura que los servicios para los que se requiere el uso de vehículos adaptados a PMR se realizan según especificaciones del cliente.

### 3.- Información

- La información exterior de los vehículos cumple la normativa, las especificaciones del cliente y resulta inequívoca para los usuarios.

- La información interior de los vehículos (ventanas de emergencia, extintores, botiquín, prohibido fumar) está visible y no se presta a confusión.
- Los conductores, están en condiciones de poder atender dudas relativas, trayecto, horarios, seguridad, correcto comportamiento en el autocar en el servicio que tenga asignado.

### 4. Puntualidad

- Los autobuses estarán en el lugar de salida acordado 5 minutos antes de la hora establecida y ningún pasajero finalice viaje con retraso superior a 10 minutos

### 5. Atención al cliente

- El 90% de los clientes que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 20 días hábiles.
- El 100% de los empleados estará capacitado para informar dentro del ámbito de sus funciones
- Para asegurar la correcta atención al cliente, el 100% de los empleados conocerá el protocolo de actuación y atención al cliente.

## 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.
- El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que transmita seguridad y confort a los pasajeros.
- La antigüedad media de la flota no excederá de 13 años.

## 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 señalado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.

## 8. Impacto ambiental

- Los vehículos cumplen las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes.

## ***ENCUESTAS DE SATISFACION***

**AUTOS FONDO E HIJOS, S.L.** realiza mediciones anuales de los niveles de calidad por el pasajero, analiza sus resultados y evolución y actúa para mejorar la calidad de los servicios que ofrece.

Los resultados obtenidos nos animan a seguir trabajando en pro de la satisfacción de nuestros clientes estableciendo metodologías de mejora continua.



## ***INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE***

Para poder seguir mejorando, necesitamos saber su opinión. Si no está satisfecho con nuestros servicios o desea hacer alguna sugerencia para mejorarlo, por favor, póngase en contacto con nosotros.

- Por correo o visita a nuestras instalaciones: Calle Curros, Ponte do Porto 46 15121 Camariñas
- Por teléfono: 981730022          606414336          646958973
- Por e-mail: [autosfondo@hotmail.com](mailto:autosfondo@hotmail.com)

Su opinión es el mejor incentivo para mejorar. Muchas gracias por su colaboración.