



# Carta de servicio 2020

CS  
Rev. 9  
28-12-2019  
Página 1 de 7

## 1. DESCRIPCION DEL SERVICIO QUE OFRECEMOS Y FORMAS DE ACCESO

**VIAGON AUTOCARES, S.L** es una empresa familiar dedicada al transporte de viajeros por carretera con una historia y experiencia consolidada de más de 40 años.

La empresa nace en 1966, con el nombre **J.A. González**, a partir de las inquietudes de un joven emprendedor en el seno de un pequeño pueblo dedicado íntegramente a la agricultura.

Los comienzos no fueron fáciles, Juan Antonio comenzó realizando transportes de todo tipo de mercancías con una furgoneta Alfa Romeo, pero siempre con la mirada puesta en el transporte de viajeros.

Aprovechando el movimiento de gente producido por emigración de aquella época hacia el País Vasco y Navarra, en busca de mejores trabajos, en 1967 la furgoneta de transporte fue acondicionada como microbús de 9 Plazas.

Se comenzaron a realizar varias rutas semanales desde la comarca de Ciudad Rodrigo hacia Bilbao, Pamplona y San Sebastián principalmente. El número de viajeros crecía rápidamente, por lo que en el año 1968 se adquirió un minibús Avia de 26 plazas, a principios de los 70 un Pegaso de 50 plazas, después de 60, etc...

En 1973 se comenzaron a realizar servicios de transporte escolar en la zona de La Alberca, además de las rutas por el norte.

Sobre 1980 se dejan de hacer las rutas habituales hacia el norte, para dedicarse en pleno al transporte escolar, excursiones, bodas y servicios discrecionales en general, la mayoría en la provincia de Salamanca, con salidas esporádicas hacia otros puntos de la península. Además se adquieren la titularidad de la línea Regular El Maíllo – Ciudad Rodrigo y el derecho de explotación de una parte de la estación de Autobuses de esta localidad.

Ya en el siglo XXI, se incorporan las nuevas generaciones al negocio y se constituye la sociedad **VIAGON Autocares**, con el objetivo claro de avanzar y perpetuar el negocio.

Se realizan varias adquisiciones de autocares de distintos tamaños y se comienzan a realizar de nuevo rutas de largo recorrido por toda la península de forma continua, con viajes esporádicos a Francia y otros países transpirenaicos, si bien, como corresponde con la localización geográfica, el 70% del trabajo se desarrolla en el ámbito de la provincia de Salamanca.

A lo largo de todo este tiempo nos hemos esforzado en el trato directo, delicado y especial a todos nuestros clientes. Estudiamos cada caso detenidamente para poder ofrecer los presupuestos más ajustados y adecuados a las necesidades del servicio solicitado.

Amplia gama de vehículos a su disposición:

Desde grandes autocares de 72, 60, 59,55 y 48 plazas, minibuses de 35 y 28 plazas, microbuses de 22 y 17 plazas y taxi de Lujo para 4 viajeros. Todos ellos equipados con las últimas tecnologías del mercado: DVD, butacas reclinables ergonómicas, reposapiés, WC en algunos casos, mesas de juego, nevera y, sobre todo, todas las innovaciones tecnológicas que nos ayudan a garantizar la SEGURIDAD y el Confort para el viajero.



## Carta de servicio 2020

CS  
Rev. 9  
28-12-2019  
Página 2 de 7

Para poder mantener “la maquinaria” en las mejores condiciones, nuestra flota tiene una antigüedad media inferior a 6 años y está gobernada por personal altamente cualificado, con gran experiencia y mejorado día a día con formación continua.

### Sede Central - El Maíllo

Dirección: Calle Laguna 41

- Localidad: El Maíllo
- Código Postal: 37621
- Provincia: Salamanca
- País: España
- Teléfono: 923 48 55 08
- Teléfono 2: 687 83 13 61
- Fax: 923 48 55 08
- Correo electrónico: [info@autocaresviagon.com](mailto:info@autocaresviagon.com)
- Contacto: Jesús González

### Estación de Ciudad Rodrigo

- Dirección: Estación de Autobuses, taquilla VIAGON
- Localidad: Ciudad Rodrigo
- Código Postal: 37500
- Provincia: Salamanca
- País: España
- Teléfono: 923485508
- Teléfono 2: 687831361

### Garaje, oficina y taller en Tamames

- Dirección: Carretera de Salamanca
- Localidad: Tamames de la Sierra
- Código Postal: 37600
- Provincia: Salamanca
- Teléfono: 923485508



## Carta de servicio 2020

CS  
Rev. 9  
28-12-2019  
Página 3 de 7

### 2. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa VIAGON AUTOCARES, S.L tiene implantados, se detallan a continuación una serie de **compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios** y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal, que es ofrecer un servicio de **Transporte de viajeros** con los mayores niveles de calidad posibles

#### a) Respetto a la información en las paradas y tiempo:

En las marquesinas de los puestos de atención al cliente de las estaciones de Béjar y Ciudad Rodrigo se disponen al menos de la **siguiente información**:

- Número de las líneas que se disponen
- Itinerario de las líneas con horarios.
- Indicación del Teléfono de Atención al Cliente .

De manera adicional, en la pagina web se **disponen** de:

- Mapa de líneas del servicio completo.
- Información sobre puntos de venta de billetes.

Existen paradas establecidas con postes (que se controlan por parte de la entidad licitante-Junta de Castilla y León)

La empresa realiza inspecciones aleatorias en los servicios relacionado con el estado del vehiculo y la disponibilidad de la información, con un compromiso de cumplimiento superior al 80% de inspecciones positivas

- En el 100% de los vehículos se indicará de forma visible el servicio, destino o denominación
- El 100% de los conductores estará en condiciones de poder atender dudas relativas a los títulos de transporte en vigor, trayecto y los horarios
- Los horarios de salida y de pasos por parada se corresponderán con los establecidos y divulgados
- Cuando se detecte que más del 10% de pasajeros en un trayecto hayan sufrido un retraso superior a 20 minutos se iniciarán acciones correctivas y de mejora (salvo casos en que las causas del retraso sean ajenas a la empresa).



## Carta de servicio 2020

CS  
Rev. 9  
28-12-2019  
Página 4 de 7

### **b) Respetto a la información en los autobuses:**

#### **Información en el interior**

Todos los autobuses disponen en su interior al menos de la siguiente información:

- Indicación de la tarifa en vigor

#### **Información en el exterior**

Todos los autobuses disponen en el exterior al menos de la siguiente información:

- Indicación del número de línea (frontal).
- Indicación, en su caso, de que el autobús está fuera de servicio o con destino cocheras (frontal).

### **c) Respetto al confort y la limpieza de los autobuses:**

- Todos los autobuses que van a realizar servicio al día siguiente son lavados exteriormente
- A todos los autobuses que van a realizar servicio al día siguiente se les realiza una limpieza general en su interior.
- VIAGON AUTOCARES, S.L tiene establecido un Plan de Limpieza para todos sus autobuses, que garantiza unos óptimos niveles de higiene y conservación.
- La empresa VIAGON AUTOCARES, S.L realiza inspecciones aleatorias en los autobuses, con un compromiso de cumplimiento de más del 97% de inspecciones positivas.
- El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que transmita seguridad y confort a los pasajeros.

### **d) Respetto a nuestra Atención al Cliente (Gestión de Reclamaciones):**

- Todas las reclamaciones y comunicaciones de nuestros clientes son investigadas y registradas.
- Todas las reclamaciones y comunicaciones de nuestros clientes son contestadas (por teléfono o a través del mismo medio por el que se han recibido) en los 20 días siguientes a su recepción (siempre que el cliente haya accedido previamente a comunicarnos los datos necesarios para ello).
- Los clientes cuentan con una línea telefónica para efectuar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. El número y horario serán especificados y adecuadamente divulgados.



## Carta de servicio 2020

CS  
Rev. 9  
28-12-2019  
Página 5 de 7

- Para asegurar la correcta atención al cliente, el 100% de los empleados conocerá el protocolo de actuación de atención al cliente.

### **e) Respeto a nuestra Atención al Cliente (Gestión de Objetos Perdidos):**

- Todos los objetos perdidos por los usuarios (en los autobuses o en las instalaciones de la empresa) son recogidos, registrados y almacenados de acuerdo al procedimiento correspondiente.
- En caso de que el objeto perdido contenga información suficiente del usuario, la empresa contactará con dicho usuario para avisar de que puede pasar a recogerlo.

### **f) Respeto a nuestra flota de autobuses:**

- La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo autobuses que cumplen la última normativa medioambiental en vigor.
- El 13% de nuestros autobuses dispone de rampa para acceso de personas con movilidad reducida.
- VIAGON AUTOCARES, S.L tiene establecido un Plan de Mantenimiento para todos sus autobuses, que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios.

### **g) Respeto a nuestro compromiso con las personas con algún problema de movilidad:**

- A finales de 2020 el 15% de nuestros autobuses estarán adaptados a las necesidades de las para personas con movilidad reducida (PMR)

### **h) Servicio ofertado:**

- En caso de averías en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible.
- No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas

### **i) 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 señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.
- El 100% de los conductores estará instruido de acuerdo con el "Plan de gestión de situaciones de emergencia" (instrucción técnica) para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas



# Carta de servicio 2020

CS  
Rev. 9  
28-12-2019  
Página 6 de 7

## j) Impacto ambiental:

- El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes. Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados.
- Se establecerán indicadores de consumo energético para los vehículos que se destinen al servicio. De los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar el consumo energético.
- Se comprarán nuevos vehículos mínimo Euro 4.

## 3. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

VIAGON AUTOCARES, S.L pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar.

### En persona

Tanto en la Oficina de Atención al Público situada en la Estación de Autobuses de Ciudad Rodrigo o como en las Oficinas Centrales de la empresa situadas en Polígono de Tamames y en horario comercial.

### Por escrito (Hoja de Quejas/Sugerencias)

Disponibles en la Oficina de Atención al Público situada en la Estación de Autobuses de Ciudad Rodrigo y en las Oficinas Centrales en el Polígono de Tamames

### Por Correo postal

A las direcciones de la empresa VIAGON AUTOCARES, S.L en, Sede Central - El Maíllo

Dirección: Calle Laguna 41

- Localidad: El Maíllo
- Código Postal: 37621
- Provincia: Salamanca
- País: España
- Teléfono: 923 48 55 08
- Teléfono 2: 687 83 13 61
- Fax: 923 48 55 08
- Correo electrónico: info@autocaresviagon.com, [admon@autocaresviagon.com](mailto:admon@autocaresviagon.com)

Contacto: Jesús González /Cristina Gordo

Por Teléfono



## Carta de servicio 2020

CS  
Rev. 9  
28-12-2019  
Página 7 de 7

- Oficinas Centrales: 923449337 en horario continuado desde **las 9:00 hasta las 19:00.**
- Oficina de Atención al Público: 687831361 en horario continuado desde las 9:00 hasta las 16:30 en días laborables.

### Por Fax

Al número: 923485508

A la dirección de correo electrónico [info@autocaresviagon.com](mailto:info@autocaresviagon.com)

### Por Internet

Mediante el formulario definido en la página web de la empresa en <http://www.autocaresviagon.com>

para recoger cualquier comunicación que se desee realizar

## 4. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Existe un Reglamento (libro blanco del transporte), donde se detallan los Derechos y Obligaciones de los usuarios del transporte público en autobús y discrecional.

Un extracto de estos derechos y obligaciones de los usuarios en el transporte por carretera está publicado en todos los autobuses de VIAGON AUTOCARES, S.L sin embargo, el **texto completo está a disposición de los usuarios lo puede encontrar en el enlace dispuesto en nuestra pagina web** (disposición de "Guía transporte")

## 5. POLITICA DE PRIVACIDAD

Nuestra política de privacidad está a disposición de los usuarios en el enlace dispuesto en nuestra pagina web