

# CARTA DE SERVEIS

**moventis**

## CARTA DE SERVEIS



### *Informació general*

L'empresa de transports **SARBUS** és l'actual concessionària del servei públic de transport interurbà del Vallès Occidental en les seves connexions amb Barcelona, a més del transport urbà de les poblacions de Cerdanyola del Vallès, Sant Cugat del Vallès, Barberà del Vallès i Castellar del Vallès.

**SARBUS** té el seu origen a les primeres dècades del segle XX. Des que es va fundar, el grup ha mantingut el seu compromís continuat de millora del servei de transport urbà i interurbà que ofereix als ciutadans i ciutadanes de la comarca del Vallès Occidental.

A través de la Carta de serveis volem donar a conèixer els nostres clients i clientes el compromís que assumim amb la qualitat, el medi ambient, la seguretat i la salut dels nostres treballadors, així com la nostra voluntat de millorar dia a dia.



### *Serveis que oferim*

**SARBUS** presta el seu servei de transport urbà i interurbà mitjançant una xarxa de 53 línies diürnes i 6 línies nocturnes.

La informació sobre els recorreguts i horaris de cada línia es pot consultar al nostre web [www.moventis.es](http://www.moventis.es), a l'app **Moventis** o també per telèfon a través del número **93 580 67 00**.



## Drets i obligacions dels usuaris

Als autobusos de **SARBUS** hi ha un reglament aprovat per l'ATM on es recullen els drets i obligacions dels usuaris del transport públic d'autobús.

Aquest document és el que apareix a continuació:

**moventis**

Si us plau, llegeixi amb atenció les següents normes i consells de seguretat



- ✓ El Personal Conductor i d'Incapacitat tenen atribució per fer complir als usuaris i usuàries del servei la present normativa, seguint les seves indicacions.
- ✓ Siguiu respectuosos amb el Personal Conductor i el Personal d'Incapacitat i conservadors del servei, de la línia i del vehicle, també estan facultats per poder baixar del bus i atendre puntualment les vostres necessitats. No els distingeu mentre conduïuen.
- ✓ Emseguiu el bitllet o títol de transport al personal de SARBUS, en el cas que se us reclami.
- ✓ Si teniu dubtes sobre el trajecte o necessiteu ajuda, consulteu al personal de SARBUS, treballen per ajudar-vos. Heu un trajecte correcte.
- ✓ Podeu presentar reclamacions al servei que considereu convenient i rebreu la resposta.



- ✓ Trobareu en el panell informatiu del vehicle i web de gènere de l'ATM la validació i les seves tarifes.
- ✓ Els títols propis SARBUS es poden adquirir a les Estacions d'Autobusos de Sabadell i Terrassa, als punts de venda oficials.
- ✓ Podeu consultar les tarifes i preus de títols propis SARBUS i els punts de venda oficials a la pàgina web: [www.moventis.es](http://www.moventis.es)
- ✓ Heu de conservar el bitllet o targeta fins al final del trajecte. Si viatgeu amb targeta compartida, l'última persona que baixi és la que ha de tenir la targeta.
- ✓ Els bitllets de fins a quatre anys tenen transport gratuït sempre que no ocupin seient.
- ✓ Facilitau el canvi, el personal conductor no està obligat a dipositar canvi de bitllet major de 10€, per la compra d'un bitllet nou.
- ✓ L'usuari que obligatori de persones viatges està inclòs en el preu del transport.
- ✓ Les persones viatgeres que no portin el demanat el bitllet de transport, s'ell o hauran de fer efectiva una participació mínima de 100€ i l'heure d'identificar el demanat del personal de MOVENTIS per tal de gestionar-lo al cotxe. A les persones viatgeres que faci efectiva immediatament la participació, s'aplica de la seva aplicació una reducció del 50% de l'import.



- ✓ Si heu trobat un objecte a l'autobús, si us plau, entregau-lo al personal conductor.
- ✓ Si heu perdut un objecte a l'autobús, truqueu al Servei d'Atenció a la Clientela: 93 580 67 00.
- ✓ Els objectes perduts romanen a l'Oficina d'Atenció a la Clientela ubicada a l'Edifici d'Autobusos de Sabadell durant el termini d'un mes.



- ✓ Si sou una persona amb mobilitat reduïda, dona embarassada, gent gran o teniu necessitats especials, disposeu d'assistència d'assistència. Si us plau, si no sou el director d'aquest grup, cedeu la vostra.
- ✓ Els cotxets de nadons, les cadenes de rodes i els carretons de compra són admesos en tots aquells vehicles dotats d'espai reservat.
- ✓ Si viatgeu amb cadira de rodes podreu contactar amb el Servei d'Atenció a la Clientela de SARBUS, amb una antelació de 24 hores, per tal de fer reserva de vehicle adaptat, segons el seu reconegut i horari.
- ✓ Les persones que vagin en cadira de rodes, tenen prioritats d'ubicació sobre els cotxets. En cas de concurrència, el cotxet s'haurà de plegar i el nadó haurà d'estar subjectat per una persona adulta.
- ✓ No es farà servir la rampa de l'autobús per pujar i baixar cotxets de nadons, només s'utilitzarà en el cas de les cadenes de rodes. Recordem que les rampes manuals només poden ser operades pel personal conductor.

### A continuació es detallen les Normes de Seguretat a seguir:

- a. Incumpliment d'aquelles normes responsabilitat de la passadgeria dels danyos que es pugui causar a si mateixos, a d'altres passadgers i passadgers, a les seves pertinences o al vehicle.
- b. Avarar al personal conductor per tal que obri la porta del damunt.
- c. Subjectar correctament a l'interior en el cotxe.
- d. Ubicar el cotxe a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa, de manera que l'interior quedi d'esquena al sentit de la marxa de l'autobús.
- e. Accionar el fre del cotxe.
- f. El cotxe sempre ha d'estar sota la supervisió d'una persona adulta.



- a. Avarar al personal conductor per tal que obri la porta del damunt.
- b. Ubicar el cotxe a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa.
- c. Accionar el fre i posar-se el cinturó de seguretat disponible a la plataforma. En cap cas les persones que disposen d'altres mitjans poden deixar aquest vehicle a la plataforma i ocupar plaça al bus, ja que el vehicle es podria desplaçar o bolar.



- a. Subjecteu fermament el carretó, doncs, en cas contrari, en una frenada o corba podria desplaçar-se o bolar.
- b. El carretó sempre ha d'estar subjectat per una persona adulta.



- ✓ Teniu dret a ser transportat/da sempre que disposeu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avenç o aturada de l'autobús pel motiu que sigui, teniu dret a continuar el viatge a la mateixa línia o en una altra d'informat amb el mateix pagament o bé a obtenir un bitllet de tornada.
- ✓ Trobareu informació de qualsevol alteració que s'hi produeixi, mitjançant el panell informatiu SARBUS INFORMAR, l'App Moventis.
- ✓ Està totalment prohibit fumar, menjar i beure a bord del vehicle.
- ✓ Mantingueu un comportament cívil, correcte i respectuós amb el vehicle, les altres persones viatgeres i el personal de MOVENTIS.
- ✓ Si voleu pujar al bus, feu un senyal visible amb la mà amb la indicació anterior per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequada i apropiada a la parada tot el possible. A fi d'afavorir la fluïdesa del servei i mantenir la freqüència de pas, el personal conductor només s'aturarà a les parades on les persones usuàries vulguin pujar o baixar.
- ✓ Heu de pujar sempre a l'autobús a les parades autoritzades, per la porta del damunt, excepte les persones que utilitzen cadenes de rodes o vagin amb cotxe de nadó, que ho han de fer per la porta del damunt, avarant sempre al personal conductor.

- ✓ Excusadament el personal conductor pot autoritzar que es pugui per la porta del damunt, per causes justificades. En cap cas es pot pujar pel damunt sense l'autorització del personal conductor, ja que aquest pot no aconseguir i tancar les portes del vehicle.
- ✓ Si us plau, no obstruïu el passadís.
- ✓ Si viatgeu amb algun/ra a alguna barba o seient. El personal conductor es pot veure obligat a fer alguna maniobra sobtada i podreu causar o fer causa a d'altres persones viatgeres.
- ✓ Per baixar, demaneu parada trucant al timbre amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequada i apropiada a la parada tot el possible.
- ✓ Heu de sempre per la porta del damunt, per tal de no molestar a les persones usuàries que puguen. Només es pot baixar a les parades autoritzades.



- ✓ Es poden dur paquets o objectes de fins a 100 x 80 x 25 cm. En cap cas es poden admetre objectes o materials perforants, inflamables o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.
- ✓ Les persones usuàries poden viatjar amb bicicleta, sempre que aquesta sigui plegada, les mesures de la qual no poden ser superiors a l'estàndard aprovat per l'ATM (100 x 80 x 25 cm) similar a una maleta.
- ✓ Només s'admetrà una bicicleta per persona.
- ✓ Amb la finalitat d'evitar danyar als passadgers, o malmetre les seves pertinences o el vehicle, només seran admeses les bicicletes que estiguen en un estat de neteja i conservació correcte.
- ✓ El nombre de bicicletes que es pot admetre en cada vehicle estàndard condicional a l'espai disponible en funció de les dimensions del vehicle i, en tot cas, com a màxim serà de dos unitats en els espais reservats als viatgers d'emergència, sense perjudici de la prioritat per ocupar aquests espais de les persones amb mobilitat reduïda que vagin en cadira de rodes.
- ✓ En tot moment, el personal conductor podrà demanar la pujada a l'autobús per motiu de seguretat a les bicicletes que, pel seu estat de neteja i conservació, es consideri que poden produir danyos o malmetre la resta d'equipatges o el vehicle.
- ✓ El passadger que transporti una bicicleta a bord del vehicle serà responsable dels danyos i perjudicis que aquesta pugui produir a altres passadgers, als seus equipatges i al mateix vehicle.
- ✓ Està permès viatjar amb animals domèstics sempre que els danyu transportats en cistons o galledes de dimensions apropiades. Les persones incòmodes o soroses poden viatjar amb el seu gos pigal.

### CONSELLS DE SEGURETAT

- Finestres d'emergència:** Si les portes estan bloquejades, feu servir les finestres d'emergència. Si marxiu tranquil·lament, però al costat o a l'interior de la finestra, no permeteu trencar el vidre.
- Cinturó de seguretat:** Mentre aneu a bord, neteu assegut en el vostre seient. Si sou portador de cinturó de seguretat, porteu-lo lligat.
- Trapa d'emergència:** La trapa d'emergència situada en el costat de l'autobús, de fet, obre una comunicació amb una sortida d'emergència que podeu utilitzar en cas de necessitat.
- Conductor:** Procureu no distèrrer el conductor sense necessitat. Si malmeteu la seguretat o en cas d'emergència, seguiu sempre les seves instruccions.
- Farmaciola:** L'autobús disposa d'una farmaciola per a primeres ajudes.
- Portes:** Les portes són la via principal d'entrada i sortida de l'autobús. Feu servir en cas d'emergència, si heu un dispositiu d'obertura d'emergència (botó, maneta o palaneta) al seu costat, teniu a l'interior com a finalitat. Utilitzeu-lo per desbloquejar-la, procurant no perdre la calma i seleccionar el vehicle apropiat.
- Extintor:** Feu servir l'extintor en cas d'un foc petit. Si trobeu un foc gros del conductor o en un foc visible, si se tracta d'un incendi que s'hi ha acumulat de fum, mantingueu la calma, sortiu del vehicle i allunyau-vos en immediatament.

**@MoventisInfo** [www.moventis.es](http://www.moventis.es) Tel. 93 580 67 00

**Moventis APP** Els teus busos en temps real. Actualítzate-te.

**Generalitat de Catalunya** Transporte públic

**012** gencat.cat

**BusMet** mou-la.gencat.cat

**moventis**



### Reserva anticipada de plaça

Atès que tots els serveis actuals que presta **SARBUS** s'efectuen en trajectes de menys de 50 quilòmetres, el criteri de reserva anticipada de places no és viable.

Es tindrà en compte que la demanda dels usuaris no superi l'oferta.



### Accessibilitat

En cas de necessitat, les persones amb mobilitat reduïda trobaran dispositius mecànics o manuals disponibles per accedir als autobusos.

En l'àmbit corporatiu, i com a objectiu de qualitat, la nostra intenció és que la distribució de vehicles adaptats a les persones amb mobilitat reduïda sigui regular per a les diferents línies, de manera que no hi hagi línies que disposin de diversos vehicles adaptats i que n'hi hagi d'altres que no en tenen cap. Aquest compromís d'assignació a les línies es durà a terme segons els objectius d'accessibilitat que ens imposa el Pla de Millora de la Generalitat de Catalunya.

Es recomana que, en cas de necessitar utilitzar un vehicle adaptat, truqueu al telèfon d'Atenció al client (93 580 67 00) per notificar la data i hora de l'expedició per tal de poder adaptar la flota a les vostres necessitats.

Actualment, la promoció de vehicles adaptats que inclou **SARBUS** és la següent:

ANY 2024			
	Marfina Bus	La Vallesana	TOTALS
Nombre de vehicles	123	11	134
Adaptats	121	11	132
PERCENTATGE	98%	100%	99%



## Contacteu amb nosaltres

A través de la pàgina web	<a href="http://www.moventis.es">www.moventis.es</a>
Twitter	@MoventisInfo (de 09.00 a 19.00 hores)
Adreça	Pol. Ind. Sant Pau de Riu Sec Cr. Pla del Fonollar, 21 08205 Sabadell
Per telèfon	93 580 67 00 (de 08.00 a 14.00 i de 16.00 a 19.00 hores)

Fora dels horaris de consulta, us respondrem en un termini màxim de 32 hores.



## Puntualitat

Pel que fa als casos de retards considerats inacceptables durant el transcurs del trajecte de les línies i per causes imputables a **SARBUS**, l'empresa oferirà una compensació mitjançant l'entrega d'un bitllet de les mateixes característiques que el que ha utilitzat el personal usuari.



## Servei d'atenció al client

Les reclamacions i els suggeriments que ens transmeten els nostres clients i clientes ens ajuden a millorar els serveis que oferim. A l'apartat **Informació pràctica** del web [www.moventis.es](http://www.moventis.es), l'usuari disposa de diversos canals d'entrada perquè hi pugueu manifestar les vostres queixes, suggeriments, felicitats o qualsevol tipus de comunicació que vulgueu formalitzar.

**@MoventisInfo a Twitter:** Canal d'informació de les línies urbanes i interurbanes, informació d'incidències diàries. També podem resoldre els teus dubtes de 9:00 a 19:00 hores, de dilluns a divendres (dies laborables).

Tant a les nostres oficines de Sabadell com a les estacions d'autobusos de Sabadell i Terrassa, i a l'interior dels nostres autobusos, **SARBUS** posa a disposició dels seus clients i clientes fulls oficials de reclamacions i queixes.

**SARBUS** es compromet a posar tots els mitjans possibles per garantir que el 90% de les queixes i reclamacions que requereixen resposta, es responguin en un període màxim de 30 dies.



### *Adquisició de títols*

Hi ha diferents títols de 10 viatges no integrats en el sistema tarifari que estan a la venda als busos dels serveis urbans (només servei urbà de Sant Cugat del Vallès) i als estancs de totes les poblacions que recorren les nostres línies, a més de les estacions de Sabadell i Terrassa.

S1, S2 i S3: abonaments de 10 viatges d'1, 2 i 3 zones per a les línies de SARBUS

V1, V2 i V3: abonaments de 10 viatges d'1, 2 i 3 zones per a les línies de LA VALLESANA

T-10 Cerdanyola del Vallès: abonament de 10 viatges per al servei urbà de Cerdanyola del Vallès

T-4 Cerdanyola del Vallès: abonament de 10 viatges per a jubilats per al servei urbà de Cerdanyola del Vallès

T-10 Sant Cugat del Vallès: abonament de 10 viatges per al servei urbà de Sant Cugat del Vallès

Tant al web com a través del telèfon d'Atenció al client, l'usuari pot rebre informació sobre les tarifes vigents.



### *Confort i seguretat*

Els nostres vehicles disposen de sistemes de climatització per garantir el confort a l'interior de l'habitacle. Així mateix, i segons els nostres plans de neteja, desinfecció i desinsectació, els usuaris i usuàries trobaran estacions i autobusos en un grau de neteja adequat.

Tant als autobusos com a les estacions, **SARBUS** proporciona unes condicions de seguretat que respondran a les expectatives de les persones que viatgen. El 100 % dels vehicles de la flota inclouen extintors i sortides d'emergència per pal·liar les conseqüències d'una situació d'emergència potencial.



### *Antiguitat de la flota*

Actualment, **Sarbus** disposa d'un total de 134 vehicles, dels quals un 40% tenen una antiguitat inferior als 7 anys.



### *Medi ambient*

El transport en autobús és un dels mètodes de transport amb més projecció de futur; no només pels seus avantatges pel que fa a l'estalvi i la comoditat, sinó també per les seves òptimes qualitats mediambientals. Optar per l'autobús com a mitjà de transport quotidià és sinònim de qualitat de vida.

**SARBUS** és conscient de la importància que té la col·laboració de tots (empreses, institucions, administracions públiques i particulars) en l'impuls de pràctiques responsables que respecten el medi ambient. Per això, des del **Grup Moventis** i mitjançant el nostre Sistema de Gestió Ambiental, treballem per desenvolupar les nostres activitats des de la perspectiva d'un desenvolupament sostenible que no comprometi les necessitats de les generacions futures. D'aquesta manera, proporcionem un valor afegit al nostre servei i alhora a la qualitat de vida dels nostres clients i clientes.

Des de **SARBUS** ens hem imposat la integració d'una sèrie de directrius de caràcter ambiental en la nostra estratègia de negoci:

- ✓ Incorporació de motoritzacions ecològiques amb emissions ambientals menys contaminants.
- ✓ Vehicles híbrids i elèctrics (ecològicament sostenibles).
- ✓ Ús d'additiu AdBlue de filtració de gasos.
- ✓ Reutilització d'aigües.
- ✓ Gestió de tots els nostres residus especials i valorització dels més importants per part de gestores autoritzades per l'Agència de Residus de Catalunya.

Gràcies a la certificació de la norma ISO 14001:2015 per a la gestió ambiental i la modernització dels nostres procediments i la nostra flota (que ha suposat la reducció de les nostres emissions de CO2 a l'atmosfera, gràcies a la incorporació de 5 vehicles totalment elèctrics i 7 vehicles híbrids), **SARBUS** plasma la voluntat de satisfer les experiències ambientals dels nostres clients, que també assumeixen la seva part de responsabilitat envers una societat sostenible.



### **Control de la clientela «Mystery Shopping»**

**SarbuS** externalitza part de la mesura del control de la qualitat del seu servei mitjançant el denominat "client misteriós" o «*mystery shopper*». Aquest mètode consisteix en què el proveïdor encarregat amb aquesta tasca s'infiltri com a passatger de l'autobús en diferents viatges; seguidament, en farà un informe sobre els diferents aspectes del servei prestat: informació al vehicle, parades, puntualitat del servei, tractament del personal, etc.

L'execució d'aquesta pràctica s'efectua de manera anual.





## Enquestes de satisfacció (ISC)

Podem sentir-nos plenament satisfets pels resultats de les enquestes efectuades anualment als clients i clientes de **SarbuS**. Llevat de les particularitats pròpies de cada línia, el conjunt global de les enquestes ens dona un índex de satisfacció mitjà del 71 %.

Els resultats obtinguts ens animen a continuar treballant per la satisfacció dels nostres clients i establir metodologies de millora continuada, a més de continuar liderant el desenvolupament de noves línies i projectes de transport.

