



**CARTA DE SERVICIOS 2014**  
**Edición Setiembre 2014**

 sarfa	<b>CARTA DE SERVICIOS 2014</b>	<b>Edición Septiembre 2014</b>
---	------------------------------------	------------------------------------



### *Información general*

Desde 1921 **SARFA** realiza servicios de transporte de personas viajeras por Carretera. Desde el año 2000 **SARFA** está integrada al Grupo Sarbus (Moventis). Desde 1988 es la concesionaria del servicio público de transporte interurbano de Barcelona a Cadaqués con hijuelas y desde 1994 del servicio Figueres a El Port de la Selva.

Mediante la Carta de Servicios, pretendemos dar a conocer a nuestra clientela el compromiso que asumimos con la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, así como nuestra voluntad de mejorar día a día.



### *Servicio ofertado*

**SARFA** presta su servicio de transporte urbano interurbano mediante una red de 29 líneas interurbanas diurnas y 2 líneas interurbanas nocturnas.

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web [www.sarfa.com](http://www.sarfa.com) o también telefónicamente a través del número **902302025**

	<b>CARTA DE SERVICIOS 2014</b>	<b>Edición Septiembre 2014</b>
--	------------------------------------	------------------------------------



### *Derechos y Obligaciones de las personas usuarias*

En **SARFA** existe un documento aprobado por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya donde se recogen los Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del transporte público de autobús.

Ese documento lo encontrarán en nuestra web [www.sarfa.com](http://www.sarfa.com) y en cada uno de los vehículos y puntos de venta propios:



### *Reserva anticipada de plaza*

La reserva anticipada de plazas está disponible en la totalidad de las líneas de las Concesiones de **SARFA**, excepto en las líneas de Palafrugell a Calella – Tamariu, Palamós - Calonge y Sant Feliu de Guíxols – Santa Cristina d’Aro. La reserva se puede realizar con 30 días de antelación mediante compra directa en los puntos de venta autorizados de **SARFA**. También se puede adquirir los títulos de transporte con reserva con la misma antelación en la WEB [www.sarfa.com](http://www.sarfa.com).



### *Accesibilidad*

Se pretende que a nivel corporativo, y como un objetivo de calidad, la distribución de vehículos adaptados a PMR sea regular para las diferentes líneas, de manera que no haya líneas que dispongan de varios vehículos adaptados mientras que otras no cuenten con ninguno. Este compromiso de asignación a líneas se desarrollará de acuerdo con los objetivos de accesibilidad que nos impone el Plan de Mejora de la Generalitat de Cataluña.

Para poder garantizar la utilización de un vehículo adaptado, se debe solicitar al teléfono de atención a la clientela 902302025. **SARFA** se compromete a poner a disposición de la persona solicitante un

	<b>CARTA DE SERVICIOS 2014</b>	<b>Edición Septiembre 2014</b>
--	------------------------------------	------------------------------------

vehículo adaptado siempre que la solicitud se realice con una antelación de 24 horas del inicio de la expedición.

Actualmente, la proporción de vehículos adaptados con que cuenta **SARFA** es la siguiente:

	a 1/9/2014
Nº vehículos	112
Adaptados	49
<b>PORCENTAJE</b>	<b>43,75%</b>



*Contacte con nosotros*

## *Contacte con nosotros*

Dirección	C/ Mas Resplandis 6-8 Polígon Industrial Riera d'Esclanyà 17255 Begur
Por teléfono	902 302025 972 300262
Por fax	972 300039
Por correo electrónico	<a href="mailto:sarfa@sarfa.com">sarfa@sarfa.com</a>



## *Puntualidad*

En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables e imputables a la empresa que no sean motivados por accidente o avería, se compensará mediante la entrega de un billete equivalente al trayecto, que podrá utilizarse en cualquier momento. En los casos de accidente o avería del vehículo de la empresa que impida la finalización del servicio, la empresa pondrá los medios posibles para realizar el rescate y completar el servicio.

	<b>CARTA DE SERVICIOS 2014</b>	<b>Edición Septiembre 2014</b>
--	------------------------------------	------------------------------------



### *Servicio de Atención a la clientela*

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmite nuestra clientela nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. **SARFA** pone a disposición del/de la usuario/a diversos canales de entrada para que a través de ellos puedan manifestarse quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

Para formalizar las quejas o reclamaciones, todos los vehículos y puntos de venta de **SARFA** ponen a disposición de su clientela hojas oficiales de quejas y reclamaciones.

	<b>CARTA DE SERVICIOS 2014</b>	<b>Edición Septiembre 2014</b>
--	------------------------------------	------------------------------------



### *Adquisición de títulos*

En el ámbito de la ATM de Girona (Flaçà –Girona - Madremanya - Girona, Llagostera - Girona) SARFA está supeditado a la sistemática impuesta por la Autoridad del Transporte Metropolitano de GIRONA (ATM), y, por tanto, cualquier aspecto susceptible de cambio dependerá de las directrices de la autoridad en este ámbito. Los vehículos de **SARFA** disponen de la tecnología requerida por la ATM Girona para la validación y recarga de los títulos de la ATM Girona.

En las líneas Palamós - Calonge y Sant Feliu - Sta. Cristina existen títulos de 10 viajes mediante tarjeta sin contacto que previamente se debe adquirir a bordo del autobús con una validez de 90 días a partir de la primera validación.

En el resto de líneas existen títulos de un mínimo de 10 viajes para cada origen y Destino con un descuento neto de un 10% y una validez de 90 días a partir de la fecha de compra. Estos títulos solo se pueden adquirir en las taquillas propias de **SARFA**.

En las líneas de Origen o Destino Barcelona existen descuentos en el caso de adquirir títulos de ida y vuelta.

Los y las menores hasta los 4 años que no ocupen plaza podrán viajar sin billete y sin validar.

#### **Se pueden adquirir los títulos en:**

Taquillas propias de **SARFA** donde se podrá pagar en efectivo o con tarjetas de Crédito o Debito.

A bordo del propio Bus, siempre en efectivo y con moneda o billetes no superiores a 20€. No se podrán adquirir títulos de Multiviaje.

En los puntos de Venta Externos Autorizados siempre en efectivo y con moneda o billetes no superiores a 20€. No se podrán adquirir títulos de Multiviaje.

Las tarifas vigentes se pueden consultar en el teléfono de Atención a la Clientela 902302025 y en [www.sarfa.com](http://www.sarfa.com)

	<b>CARTA DE SERVICIOS 2014</b>	<b>Edición Septiembre 2014</b>
--	------------------------------------	------------------------------------



### *Confort y seguridad*

Nuestros vehículos disponen de sistemas de climatización para garantizar el confort en el interior del habitáculo. Asimismo, y conforme a nuestros planes de limpieza y desinfección, las personas usuarias encontrarán los autobuses en un grado de limpieza adecuado. En las estaciones y terminales propias de **SARFA** las personas usuarias encontrarán las instalaciones en un grado de limpieza adecuado. Los autobuses de **SARFA** cumplen con las condiciones de seguridad establecidas según la normativa vigente y las características técnicas del vehículo.



### *Antigüedad de la flota*

Actualmente, **SARFA** dispone de un total de 112 vehículos, con una media de antigüedad de 9 años.



### *Medio ambiente*

El transporte en autobús, no sólo por sus ventajas de ahorro y comodidad, sino también por sus óptimas cualidades medioambientales, es uno de los modos de transporte con más proyección de futuro. Optar por el autobús como medio de transporte cotidiano es sinónimo de calidad de vida.

**SARFA** es consciente de la importancia que tiene la colaboración de todos y todas, empresas, instituciones, administraciones públicas y particulares, en el impulso de prácticas responsables que respeten el medio ambiente. Por eso, desde el Grupo **Moventis** y mediante nuestro Sistema de Gestión Ambiental trabajamos para desarrollar nuestras actividades desde la perspectiva de un desarrollo sostenible que no comprometa las necesidades de las generaciones futuras. De esta

	<b>CARTA DE SERVICIOS 2014</b>	<b>Edición Septiembre 2014</b>
--	------------------------------------	------------------------------------

manera, proporcionamos un valor añadido a nuestro servicio y, por añadidura, a la calidad de vida de nuestras personas clientas.

Desde **SARFA** nos hemos impuesto la integración de una serie de directrices de carácter ambiental en nuestra estrategia de negocio:

- ✓ Incorporación de motorizaciones Euro V, con emisiones ambientales menos contaminantes.
- ✓ Utilización de aditivos ADD blue de filtración de gases.
- ✓ Gestión de todos nuestros residuos especiales, tales como absorbentes, envases de productos químicos, pilas, tóners, etc. por parte de empresas gestoras autorizadas por la Agencia de Residuos de Catalunya.

Gracias a la certificación de la norma ISO 14001:2004 para la gestión ambiental y la modernización de nuestros procedimientos y nuestra flota (que ha supuesto la reducción de nuestras emisiones de CO2 a la atmósfera), **SARFA** plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestra clientela, quien contrae asimismo su responsabilidad en el avance hacia una sociedad sostenible.



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

**SARFA** externaliza la medición del control de la calidad de su servicio mediante el denominado «Cliente Misterioso» o «*Mystery shopper*». Este método consiste en que la empresa proveedora encargada de su ejecución se infiltre como pasaje del autobús en diferentes viajes, tras lo cual realiza un informe sobre diferentes aspectos del servicio prestado: información en vehículo, paradas, puntualidad del servicio, trato del personal, etc.

La ejecución de esta práctica se lleva a cabo anualmente.



### **Encuestas de satisfacción (ISC)**



	<b>CARTA DE SERVICIOS 2014</b>	<b>Edición Septiembre 2014</b>
---	------------------------------------	------------------------------------

Podemos sentirnos plenamente satisfechos de los resultados de las encuestas realizadas anualmente a la clientela de **SARFA**. Salvando las particularidades propias de cada línea, el conjunto global de las encuestas nos da un índice de satisfacción del 7,06 en una escala del 0 a 10.

Los resultados obtenidos nos animan a seguir trabajando en pro de la satisfacción de nuestra clientela estableciendo metodologías de mejora continua y a seguir liderando el desarrollo de nuevas líneas y proyectos de transporte.

