



CARTA DE SERVEIS 2017
Edició Novembre 2017



Informació general

Des de 1921 **SARFA** realitza serveis de transport de persones viatgeres per Carretera. Des de l'any 2000 **SARFA** està integrada al Grupo Sarbus (Moventis). Des de 1988 és la concessionària del servei públic de transport interurbà de Barcelona a Cadaqués i des de 1994 del servei Figueres a El Port de la Selva.

Mitjançant la Carta de Serveis, pretenem donar a conèixer a la nostra clientela el compromís que assumim amb la qualitat, el medi ambient i la prevenció de riscos laborals, així com la nostra voluntat de millorar dia a dia.



Servei ofert

SARFA presta el seu servei de transport urbà interurbà mitjançant una xarxa de 31 línies interurbanes diürnes i 2 línies interurbanes nocturnes.

La informació sobre els recorreguts i horaris de cada línia es pot consultar a cada una de les parades i en fulletons informatius distribuïts a totes les estacions i punts de venda, a la web www.moventia.es o també telefònicament a través del número **902302025**. Per la compra, reserva i consulta de horaris i tarifes per origen i destí ON LINE www.sarfa.com



Drets i Obligacions de les persones usuàries

En **SARFA** existeix un document aprovat pel Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya on es recullen els Drets i Obligacions de les persones usuàries del transport públic d'autobús.

Aquest document el trobaran a la nostra web www.moventis.es i en cadascun dels vehicles i punts de venda propis:



Reserva anticipada de plaça

La reserva anticipada de places està disponible en la totalitat de les línies de les Concessions de **SARFA**, excepte en les línies de Palafrugell a Calella – Tamariu, Palamós – Calonge, Sant Feliu de Guíxols – Santa Cristina d'Aro i a les línies de la Costa Brava a l'Aeroport de Girona. La reserva es pot realitzar amb 30 dies d'antelació mitjançant compra directa en els punts de venda autoritzats de **SARFA**. També es pot adquirir els títols de transport amb reserva amb la mateixa antelació a la WEB www.sarfa.com.



Accessibilitat

Es pretén que a nivell corporatiu, i com un objectiu de qualitat, la distribució de vehicles adaptats a PMR sigui regular per a les diferents línies, de manera que no hi hagi línies que disposin de varis vehicles adaptats mentre que altres no comptin amb cap. Aquest compromís d'assignació a línies es desenvoluparà d'acord amb els objectius d'accessibilitat que ens imposa el Pla de Millora de la Generalitat de Catalunya.

Per a poder garantir la utilització d'un vehicle adaptat, s'ha de sol·licitar al telèfon d'atenció a la client 902302025 o 972300262. **SARFA** es compromet a posar a disposició de la persona sol·licitant un

vehicle adaptat sempre que la sol·licitud es realitzi amb una antelació de 24 hores de l'inici de l'expedició.

Actualment, la proporció de vehicles adaptats amb que compta **SARFA** és la següent:

	a 30/11/2017
Núm. vehicles	108
Adaptats	64
PERCENTATGE	59,26 %



Contacte amb nosaltres

Contacte amb nosaltres

Adreça

C/ Mas Resplandis 6-8
Polígon Industrial Riera d'Esclanyà
17255 Begur

Per telèfon

902 302025
972 300262

Per fax

972 300039

Per correu electrònic

sarfa@sarfa.com



Puntualitat

En relació amb els casos d'ocurrència de retards considerats inacceptables i imputables a l'empresa que no siguin motivats per accident o averia, es compensarà mitjançant el lliurament d'un bitllet equivalent al trajecte, que podrà utilitzar-se en qualsevol moment. En els casos d'accident o averia del vehicle de l'empresa que impedeixi la finalització del servei, l'empresa posarà els mitjans possibles per a realitzar el rescat i completar el servei.



Servei d'Atenció a la clientela

Les reclamacions i suggeriments que ens tramet la nostra clientela ens ajuden a millorar els serveis que oferim. **SARFA** posa a disposició del/de la usuari/a diversos canals d'entrada per a que a través d'ells puguin manifestar-se queixes, suggeriments o qualsevol tipus de comunicació que es desitgi formalitzar.

Per a formalitzar les queixes o reclamacions, tots els vehicles i punts de venda **SARFA** posen a disposició de la seva clientela fulls oficials de queixes i reclamacions.



Adquisició de títols

En l'àmbit de l'ATM de Girona (Flaçà -Girona - Madremanya - Girona, Llagostera - Girona) SARFA està supeditat a la sistemàtica imposada per l'Autoritat del Transport Metropolità de GIRONA (ATM), i, per tant, qualsevol aspectes susceptible de canvi dependrà de les directrius de l'autoritat en aquest àmbit. Els vehicles de **SARFA** disposen de la tecnologia requerida per l'ATM Girona per a la validació i recàrrega dels títols de l'ATM Girona.

En les línies Palamós - Calonge i Sant Feliu - Sta. Cristina existeixen títols de 10 viatges mitjançant targeta sense contacte que prèviament s'han d'adquirir a bord de l'autobús amb una validesa de 90 dies a partir de la primera validació.

Els usuaris disposen de:

- Títol T10/120 Barcelona - Costa Brava Centre que es pot utilitzar a la línia de Barcelona fins a l'Escala amb origen o destinació Barcelona.
- T10/120 de Barcelona - Costa Brava Nord que es pot utilitzar a la línia Barcelona a Cadaqués amb origen o destinació Barcelona.
- T10/120 de Girona - Costa Brava Nord que es pot utilitzar per qualsevol origen destí de les línies:
 - 5 Caldes de Malavella - Girona

- 41 Palafrugell - La Bisbal d'Empordà - Girona
- 42 Palafrugell – Platja d'Aro - Girona
- 43 Caldes de Malavella – Girona per la N. II
- e3 Girona – Palamós – Palafrugell (Bus Exprés)

Aquest títols son de 10 viatges amb una validesa de 120 dies a partir de la primera validació. Els preus venen fixats per contracte programa amb el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya i els corresponents al 2017 son:

	PVP Títols	PVP Targeta
T10/120 Barcelona - Costa Brava Centre	100,00 €	3,00 €
T10/120 Barcelona - Costa Brava Nord	120,00 €	3,00 €
T10/120 Girona - Costa Brava Centre	40,00 €	3,00 €

En la resta de línies existeixen títols d'un mínim de 10 viatges per a cada origen i destí amb un descompte net d'un 10% i una validesa de 90 dies a partir de la data de compra. Aquests títols solament es poden adquirir en les taquilles pròpies de **SARFA**.

En les línies d'Origen o Destí Barcelona ciutat/aeroport existeixen descomptes en el cas d'adquirir títols d'anada i tornada.

Els i les menors fins als 4 anys que no ocupin plaça podran viatja sense bitllet i sense validar.

Els títols es poden adquirir a :

Taquilles pròpies de SARFA on es podrà pagar en efectiu o amb targetes de Crèdit o Dèbit.

A bord del propi Bus, sempre en efectiu i amb moneda o bitllets no superiors a 20€. No es podran adquirir títols de Multi viatge.

En els punts de Venda Externs Autoritzats sempre en efectiu i amb moneda o bitllets no superiors a 20€. No es podran adquirir títols de Multi viatge.

Les tarifes vigents es poden consultar en el telèfon d'Atenció al Client 902302025 i a www.sarfa.com



Confort i seguretat

Els nostres vehicles disposen de sistemes de climatització per a garantir el confort en l'interior de l'habitable. Així mateix, i conforme als nostres plans de neteja i desinfecció, les persones usuàries trobaran els autobusos en un grau de neteja adequat.

En les estacions i terminals pròpies de **SARFA** les persones usuàries trobaran les instal·lacions en un grau de neteja adequat.

Els autobusos de **SARFA** compleixen amb les condicions de seguretat establertes segons la normativa vigent i les característiques tècniques del vehicle.



Antiguitat de la flota

Actualment, per a realitzar el servei regular, **SARFA** disposa d'un total de 108 vehicles, amb una mitjana d'antiguitat de 8 anys.



Medi ambient

El transport en autobús, no solament per les seves avantatges d'estalvi i comoditat, sinó també per les seves òptimes qualitats mediambientals, és un dels modes de transport amb més projecció de futur. Optar per l'autobús com a mitjà de transport quotidià és sinònim de qualitat de vida.

SARFA és conscient de la importància que té la col·laboració de tots i totes, empreses, institucions, administracions públiques i particulars, en l'impuls de pràctiques responsables que respectin el medi ambient. Per això, des del Grup **Moventis** i mitjanant el nostre Sistema de Gestió Ambiental treballem per a desenvolupar la nostra activitat 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, per afegidura, a la qualitat de vida de les nostres persones clientes.

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

- ✓ Incorporació de motoritzacions Euro VI, amb emissions ambientals menys contaminants.
- ✓ Utilització d'additius ADD blue de filtració de gasos.
- ✓ Gestió de tots els nostres residus especials, tals com absorbents, envasos de productes químics, piles, tòners, etc. per part d'empreses gestores autoritzades per l'Agència de Residus de Catalunya.

Gràcies a la certificació de la norma ISO 14001:2004 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), **SARFA** plasma la voluntat de satisfer les expectatives ambientals de la nostra clientela, qui contrau així mateix la seva responsabilitat en l'avanç fins una societat sostenible.



Control de la Clientela «Mystery Shopping»

SARFA externalitza la mesura del control de la qualitat del seu servei mitjançant el citat «Client Misteriós» o «*Mystery shopper*». Aquest mètode consisteix en que l'empresa proveïdora encarregada de la seva execució s'infiltra com a passatge de l'autobús en diferents viatges, després dels quals realitza un informe sobre diferents aspectes del servei prestat: informació en vehicle, parades, puntualitat del servei, tracte del personal, etc.

Els resultats obtinguts en el darrer control son:

L'índex de qualitat global del servei d'autobusos de las línies de Sarfa és del 84.70%. Segons informe de novembre de 2017 realitzat per Instituto APOLDA.

L'execució d'aquesta pràctica es duu a terme cada any.



Enquestes de satisfacció (ISC)

Podem sentir-nos plenament satisfets dels resultats de les enquestes realitzades anualment a la clientela de **SARFA**. Tret de particularitats pròpies de cada línia, el conjunt global de les últimes enquestes realitzades en les línies regulars de SARFA ens donen un índex de satisfacció del 7,5 en una escala del 0 a 10.

Els resultats obtinguts ens animen a seguir treballant en pro de la satisfacció de la nostra clientela establint metodologies de millora continuada i a seguir liderant el desenvolupament de noves línies i projectes de transport.

