



Data edició  
01/01/21

Edició  
1ª

Pàgina 1 de 7

## CARTA DE SERVEIS

### 1.- Dades de l'empresa

L'empresa Autocars Barrera S.L. és l'actual concessionària del servei públic regular de transports de viatgers per carretera de les següents línies:

#### Tordera:

Autocars Barrera S.L presta el servei de transport urbà del *City Bus*, Línia 1 (L1), Línia 2 (L2) i Línia 3 (L3) de Tordera.

**El City Bus** consisteix en el transport urbà regular dins del municipi de Tordera, el qual ofereix la comunicació dels usuaris del centre del municipi amb els barris de la localitat i l'estació de rodalies, Renfe.

La Línia 1 (L1), Línia 2 (L2) i Línia 3 (L3) són les línies regulars d'Autocars Barrera S.L, esmentades anteriorment.

#### Fogars de la Selva:

Transport urbà que comunica diferents punts del municipi de Fogars de la Selva i enllaça amb l'estació de Renfe i el municipi de Tordera.

#### Massanes:

Cada dimarts al matí, Autocars Barrera S.L realitza el transport regular que comunica el centre de la localitat i les urbanitzacions amb la zona on se celebra el mercat setmanal.

#### Hostalric:

Cada dimarts al matí,

Autocars Barrera S.L. porta realitzant aquesta activitat des de l'any 1993, amb un compromís de millora contínua en el transport de viatgers, que ofereix als ciutadans de les poblacions esmentades anteriorment.


#### **Oficines centrals i d'Atenció al client:**

NII, Km684  
08490 Tordera (Barcelona)  
Telèfon: 93.764.05.96  
e-mail: info@autocarsbarrera.cat

### 2.- Serveis que presta Autocars Barrera S.L.

Autocars Barrera S.L. és una empresa especialitzada en el transport de viatgers per carretera amb una tradició de més de 25 anys. Una trajectòria ferma i consolidada,

AUTOCARS BARRERA S.L  
N-II KM 684 TORDERA (08490) TEL 937 640 596 info@autocarsbarrera.cat

|   |                                |                     |                      |
|---|--------------------------------|---------------------|----------------------|
|  | <b>Data edició</b><br>01/01/21 | <b>Edició</b><br>1ª | <b>Pàgina 2 de 7</b> |
|---|--------------------------------|---------------------|----------------------|

## CARTA DE SERVEIS

plena d'esforç i d'il·lusió, que ha dut a poder oferir a avui en dia, tota l'experiència, la garantia i el compromís d'un líder en servei, en prestacions i en capacitat.

Les activitats que es desenvolupen a l'empresa són:

- Servei discrecional de transport per carretera
- Servei escolar regular i discrecional
- Serveis regulars de transport urbans
- Serveis regulars de transport de viatgers interurbans

La informació sobre els recorreguts i els horaris de les Línies regulars i urbanes, es confecciona en els següents suports:

- a) Mapa i horaris de butxaca. Es distribueix a les oficines centrals d'Autocars Barrera S.L.
- b) Mapa de línies i horaris de pas en marquesines i pals de parada.
- c) Pàgina web de l'empresa: [www.autocarsbarrera.cat](http://www.autocarsbarrera.cat)
- d) Pàgina web de l'Ajuntament de Tordera: [www.tordera.cat](http://www.tordera.cat)
- e) Pàgina web de l'Ajuntament de Fogars de la Selva: [www.fogarsdelaselva.cat](http://www.fogarsdelaselva.cat)

### 3.- Drets i Obligacions dels usuaris. Normativa bàsica

L'empresa Autocars Barrera S.L, disposa d'una relació actualitzada de la normativa de transports bàsica vigent i la vinculada a la seguretat i salut en el treball.

La majoria de les normes exposades són elementals i serien seguides amb el sentit comú. Existeixen però, una petita sèrie de condicionants administratius (p.e. L'edat a partir de la qual es paga) que cal prendre, i fins i tot tenir escrites, pel cas que sorgeixin problemes a l'hora de fer el servei.

#### Accés al vehicle

Sempre hi quan:

- No se sobrepassi l'aforament del vehicle.
- No duguin objectes que pel seu volum, composició o altres causes puguin implicar perill o incomoditats als altres usuaris.
- Els usuaris reuneixin les condicions mínimes de sanitat, salubritat i higiene que evitin risc o incomoditat a la resta d'usuaris.
- Que respectin les normes habituals d'educació i convivència.

Tots els viatgers han de dur un títol de transport vàlid: bitllet, ja que aquest és el comprovant del contracte del transport i els assegura la cobertura en cas de



Data edició  
01/01/21

Edició  
1ª

Pàgina 3 de 7

## CARTA DE SERVEIS

reclamacions o accidents. Els únics que poden viatjar sense bitllet són els **nens menors de 4 anys**, que viatgen sense cap cost.

També, poden accedir-hi els inspectors i membres dels cossos de seguretat que estiguin degudament acreditats.

No s'acceptarà que **els nens pugin sols** si tenen menys de 10 anys.

En cas dels **cotxets infantils**, sempre que hi hagi lloc, n'han de facilitar l'accés amb el cotxet sense plegar. En cas que no hi càpiga, si volen accedir al vehicle, se'ls indicarà que l'hauran de plegar. El conductor ha de facilitar l'accés amb el cotxet al vehicle, ajudant a carregar-lo amb la rampa o personalment si és necessari.

Pel que fa al **canvi de moneda** no tenim l'obligació de donar canvi als imports iguals o superiors a 50 euros. És a dir, el valor màxim que podem acceptar és el bitllet de 20 €.

### Drets dels usuaris

Tots els usuaris tenen els següents drets:

- A ser transportats d'acord amb els horaris, bitllets i itineraris establerts. Sempre condicionat a causes de força major i amb la rapidesa supeditada a les circumstàncies de la circulació.
- A ser tractats amb educació i rebre la informació que demanin sobre els serveis.
- A reclamar utilitzant els fulls de reclamació disponibles al vehicle o a l'oficina d'atenció al client.
- A portar un equipatge de mà que no superi el mig metre cúbic (100 cm x 100 cm x 50 cm) i d'un pes inferior als 30 kg. Els equipatges que van dins de l'habitacle amb el passatger estan sota la seva única responsabilitat. Si es dipositen equipatges a la bodega i pateixen algun dany, el viatger ha d'indicar-ho immediatament al conductor i formular una reclamació per escrit abans de 48 hores.
- A ser informats amb la major antelació possible sobre els canvis que s'hagin d'efectuar en les condicions del servei.

### Prohibicions al viatger

Està expressament prohibit als viatgers:

- Accedir al vehicle sota els efectes de l'alcohol o altres drogues.
- Dur amb ells matèries inflamables, explosives o perilloses i armes de foc.
- Fumar durant el trajecte amb el vehicle aturat o en circulació.
- Viatjar al bus amb animals de companyia sense que aquests estiguin degudament engabiats o a l'interior de bosses adaptades pel transport d'animals. Els gossos pigalls (guia) dels invidents, podran viatjar sempre i sense cost addicional.



Data edició  
01/01/21

Edició  
1ª

Pàgina 4 de 7

## CARTA DE SERVEIS

I els usuaris de les línies en particular tenen totalment prohibit:

- Pujar o baixar del vehicle sense que aquest estigui totalment aturat.
- Pujar si el conductor li adverteix que el vehicle va ple.
- Entrar als vehicles per un accés diferent del que està previst.

### 4.- Servei d'Atenció al Client

Autocars Barrera S.L. posa a disposició dels seus clients i usuaris els següents canals d'entrada per tal que puguin manifestar les seves queixes, suggeriments o qualsevol tipus de comunicació que desitgin realitzar.

**En persona:** A l'Oficina d'atenció al Client situades a la N-II km 684

**Per escrit (Full de Reclamació/ suggeriments):** Aquests fulls poden trobar-los a l'Oficina d'atenció al client.

**Per correu postal:** A l'adreça postal d'Autocars Barrera S.L.

**Per telèfon:** al número Tlf: 93.764.05.96 (Oficina d'Atenció al Client i en horari comercial.

**Per correu electrònic:** [info@autocarsbarrera.cat](mailto:info@autocarsbarrera.cat)

**Per Internet:** [www.autocarsbarrera.cat](http://www.autocarsbarrera.cat)

### 5.- Compromís amb la Qualitat

En el marc del conjunt d'indicadors i mètodes de mesura de la qualitat del servei que Autocars Barrera S.L té incorporats, es detallen a continuació, una sèrie de compromisos que l'empresa adquireix amb els usuaris i que es consideren fonamentals per a la consecució de l'objectiu principal, que és oferir un servei de transport amb els majors nivells de qualitat possibles.

#### Respecte a la informació a les parades:

L'usuari pot consultar en les marquesines o en els pals de la parada, la següent informació:


- Les línies que disposa la parada
- Horaris i itineraris

#### Informació a l'interior del vehicle:

Tots els autobusos disposen almenys de la següent informació:

- Indicació de la quantitat màxima que obliga al conductor a retornar canvi.
- Capacitat d'aforament del vehicle
- Prohibició de fumar dins del vehicle
- Seient reservat per persones amb mobilitat reduïda

AUTOCARS BARRERA S.L  
N-II KM 684 TORDERA (08490) TEL 937 640 596 [info@autocarsbarrera.cat](mailto:info@autocarsbarrera.cat)

|   |                                |                     |                      |
|---|--------------------------------|---------------------|----------------------|
|  | <b>Data edició</b><br>01/01/21 | <b>Edició</b><br>1ª | <b>Pàgina 5 de 7</b> |
|---|--------------------------------|---------------------|----------------------|

## CARTA DE SERVEIS

- Sortida d'emergència del vehicle
- Indicadors de la taxa de preu del servei segons la franja d'edat de l'usuari (en les línies regulars)
- Ús obligatori del cinturó de seguretat

### **Informació a l'exterior del vehicle:**

Els autobusos que realitzen la línia disposen de rètol anunciador:

- Indicació del número de línia a la part frontal del vehicle

### **Respecte a la neteja dels autobusos:**

A tots els autobusos se'ls efectua una neteja completa, tant de l'interior com de l'exterior.

Actualment, després de cada servei fem una desinfecció del vehicles amb productes autoritzats per al departament de sanitat, per al COVID-19.

Autocars Barrera S.L. té establert un pla de neteja per a tots els seus autocars, garantint uns nivells òptims d'higiene i conservació del vehicle.

Autocars Barrera S.L. realitza inspeccions periòdiques aleatòries als autobusos, amb un compromís del compliment de més del 80% d'inspeccions positives.

### **Respecte a l'Atenció al Client (Gestió de reclamacions):**


Totes les reclamacions i comunicacions dels clients/usuaris d'Autocars Barrera S.L, són investigades i registrades.

Les reclamacions i comunicacions rebudes per part dels clients/usuaris, són contestades per telèfon o mitjançant el mateix mitjà pel qual s'han rebut, dins del període dels 15 dies hàbils següents a la seva recepció, sempre que el client hagi proporcionat les dades suficients per a fer-ho.

### **Respecte a l'Atenció al Client (Gestió d'Objectes perduts):**

Tots els objectes perduts pels usuaris, en els autobusos o a les instal·lacions de l'empresa, són recollits, registrats i emmagatzemats d'acord amb el procediment corresponent.

En cas que un objecte perdut contingui informació suficient de l'usuari, l'empresa contactarà directament amb l'usuari, a fi d'avisar-lo per poder tenir-lo de retorn.

|   |                                |                     |                      |
|---|--------------------------------|---------------------|----------------------|
|  | <b>Data edició</b><br>01/01/21 | <b>Edició</b><br>1ª | <b>Pàgina 6 de 7</b> |
|---|--------------------------------|---------------------|----------------------|

## CARTA DE SERVEIS

### **Respecte a la flota d'autobusos d'Autocars Barrera S.L:**

La renovació de la flota d'autocars, es realitza a través de l'adquisició d'autobusos que compleixin amb l'última normativa mediambiental vigent.

Autocars Barrera S.L. té establert un pla de manteniment per a tots els seus autobusos, garantint la màxima seguretat pels seus clients/usuaris.