



CARTA DE SERVICIOS 2018
Edición Diciembre 2018



Información general

Desde 1921 **SARFA** realiza servicios de transporte de personas viajeras por Carretera. Desde el año 2000 **SARFA** está integrada a Moventis. Desde 1988 es la concesionaria del servicio público del transporte interurbano de Barcelona a Cadaqués y desde 1994 del servicio de 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 e interurbano mediante una red de 31 líneas interurbanas diurnas y 2 líneas interurbanas nocturnas.

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en cada una de las paradas y en los folletos informativos distribuidos a totes les estaciones y puntos de venda, en la web www.moventia.es o también telefónicamente a través del número 902302025. Para la compra, reserva y consulta de horarios y tarifas según origen y destino online: www.sarfa.com.



Derechos y Obligaciones de los usuarios

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.

Este documento lo encontrarán en nuestra página web www.moventis.es y en cada vehículo 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, Sant Feliu de Guíxols – Santa Cristina d’Aro y en las líneas de la Costa Brava – Aeropuerto de Girona. La reserva se puede realizar con 30 días de antelación mediante compra directa en los puntos de venta autorizados de **SARFA**. También se pueden adquirir los títulos de transporte con reserva con la misma antelación a la WEB www.sarfa.com.



Accesibilidad

Se pretende que a nivel corporativo y como objetivo de calidad, la distribución de vehículos adaptados a PMR sea regular para las líneas, de modo que no haya líneas que dispongan de varios vehículos adaptados mientras que otros no cuenten con ninguno. Este compromiso de asignación a líneas se desarrollará de acuerdo con los objetivos de accesibilidad que nos impone el Pla de Millora de la Generalitat de Catalunya.

Para poder garantizar la utilización de un vehículo adaptado, se tiene que solicitar al teléfono de atención al cliente 902302025 o 972300262. **SARFA** se compromete a poner a disposición de la persona solicitante un 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 los que cuenta **SARFA** es la siguiente:

| | |
|--------------------|--------------|
| | A 01/12/2018 |
| Núm. Vehículos | 108 |
| Adaptados | 81 |
| PERCENTATGE | 75 % |



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

sarfa@sarfa.com



Puntualidad

En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables e imputables a la empresa que no sean motivados por accidente y avería, se compensará mediante la entrega de un billete de las mismas características, 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.



Servicio de Atención al cliente

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmiten nuestros clientes y clientas nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. **SARFA** pone a disposición del usuario diferentes 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 **SARFA** ponen a disposición de su clientela hojas oficiales de quejas y reclamaciones.



Adquisición de títulos

En el ámbito del ATM de Girona (Flaçà – Girona – Madremanya – Girona – Llagostera – Girona), **SARFA** está supeditada a la sistemática impuesta por la Autoridad del Transporte Metropolitano de Girona (ATM) y, por lo 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 – Santa Cristina existen títulos de 10 viajes mediante tarjeta sin contacto que previamente se tiene que adquirir a bordo del autobús con una validez de 90 días a partir de la primera validación.

Los usuarios disponen de:

- Títol T10/120 Barcelona - Costa Brava Centre que se puede utilizar en la línea de Barcelona hasta la Escala con origen o destino Barcelona.
- T10/120 de Barcelona – Costa Brava Nord que se puede utilizar la línea Barcelona a Cadaqués con origen o destino Barcelona.
- T10/120 de Girona – Costa Brava Nord que se puede utilizar para cualquier origen o destino de las líneas:
 - 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)
 - e6 Figueres – Roses (Bus Exprés)

Estos títulos son de 10 viajes con una validez de 120 días a partir de la primera validación. Los precios fijados mediante contrato programa con el Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya y los correspondientes al 2017 son:

| | <i>PVP títulos</i> | <i>PVP tarjeta</i> |
|---|--------------------|--------------------|
| <i>T10/120 Barcelona - Costa Brava Centre</i> | <i>100,00 €</i> | <i>3,00 €</i> |
| <i>T10/120 Barcelona - Costa Brava Nord</i> | <i>120,00 €</i> | <i>3,00 €</i> |
| <i>T10/120 Girona - Costa Brava Centre</i> | <i>40,00 €</i> | <i>3,00 €</i> |
| <i>T10/120 Figueres – Roses</i> | <i>12,00 €</i> | <i>3,00 €</i> |

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 data de compra. Estos títulos solamente se pueden adquirir en las taquillas propias de **SARFA**.

En las líneas de origen y destino Barcelona ciudad / aeropuerto existen descuentos en el caso de adquirir títulos de ida y vuelta.

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

Los títulos se pueden adquirir a:

Taquillas propias de **SARFA** donde se podrá pagar en efectivo o con tarjetas de crédito o débito.

A borde del propio Bus, siempre en efectivo y moneda o billetes no superiores a 20€. No se podrán adquirir títulos de Multi-viaje.

En los puntos de venta externos autorizados: siempre en efectivo y moneda o billetes no superiores a 20€. No se podrán adquirir títulos Multi-viaje.

Las tarifas vigentes se pueden consultar en el teléfono de Atención al Cliente y a www.sarfa.com.



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, desinfección y desinsectación, los usuarios y usuarias encontrarán 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, para realizar el servicio regular, **SARFA** dispone de un total de 108 vehículos, con una edad mediana de antigüedad de 5,36 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, 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 comprometan las necesidades de las generaciones futuras. De esta manera, proporcionamos un valor añadido a nuestro servicio y, por añadidura, a la calidad de vida de nuestros clientes y 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 VI, con emisiones ambientales menos contaminantes.
- ✓ Utilización de aditivos ADD blue de filtración de gases.
- ✓ Gestión de todos nuestros residuos especiales, tales como absorbentes, embases de productos químicos, pilas, toners, 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 nuestros clientes, quienes contraen 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 el proveedor encargado de su ejecución se infiltre como pasajero 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.

Los resultados obtenidos en el último control son:

El índice de calidad global del servicio de autobuses de las líneas de SARFA es de 86,90% según informe de diciembre de 2018 realizado por el Instituto APOLDA.

La ejecución de esta práctica se lleva a cabo anualmente.



Encuestas de satisfacción (ISC)

Podemos sentirnos plenamente satisfechos de los resultados de las encuestas realizadas anualmente a los clientes/as de **SARFA**. Salvando las particularidades propias de cada línea, el conjunto global de las encuestas nos da un índice medio de satisfacción del 7,5 en una escala del 0 al 10.

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

