



CARTA DE SERVICIOS DE MOVENTIS

0. Presentación Moventis

Moventia opera en dos grandes ámbitos bajo dos marcas: **Moventis**, experta en el sector del transporte colectivo de personas viajeras; y **Movento**, dedicado al sector de la automoción (turismos, vehículos industriales y eléctricos) con talleres y concesionarios oficiales.

¿Cual es nuestra misión?

Responder a las necesidades de la movilidad de las personas y organizaciones a partir de una oferta global y de experiencias de transporte y automoción que anticipen nuevos hábitos y se basen en tecnologías innovadoras y sostenibles.

¿Cuáles son nuestros valores?

Confianza: trabajamos de cara a la clientela, quien valora nuestro trabajo y es la razón de ser de nuestra empresa. Generar confianza en nuestras personas usuarias debe ser una actitud personal de cada uno de las personas empleadas de Moventia.

Innovación: apostamos por la búsqueda constante de nuevas formas de transporte y las mejores maneras de acercar las personas y hacer que sus viajes sean más rápidos y seguros.

Sostenibilidad: el respeto por la naturaleza y la conservación del medio ambiente es un elemento activo en nuestra organización.

Xisp@: valoramos la proactividad de cada una de las personas empleadas. Gente con ideas, inquieta y despierta a las necesidades de la clientela y la organización es la que debe mover a Moventia.

Honestidad: somos una empresa con clara vocación al servicio público. Creemos que la movilidad es un derecho fundamental para todas las personas por lo que ofrecemos soluciones concretas para cada casuística.

Compromiso: estamos comprometidos con la sociedad que nos rodea y prestamos atención a sus necesidades.

Las empresas que forman parte de Moventis¹ y que asumen, por tanto, esta misión y estos valores son²:

¹Las empresas Autocars Girona y Ategsa, están fuera del alcance de la certificación

moventis
Llobregat

Autobusos
de Lleida, SA
moventis

moventis
Maresme

moventis
Vallès

moventis tcc
Barcelona

moventis tcc
Pamplona

moventis
Costa Brava

moventis
Illes Regular

² A parte de las empresas mencionadas existen otras como **Mataró Transport** englobada dentro de la gestión de Empresa Casas, el desglose de Transports Ciutat Comtal en dos subempresas: Transports Ciutat Comtal, S.A. y Transports Ciutat Comtal 2, S.L. Asimismo, Moventis participa a través de alguna de estas empresas en otras sociedades como la **UTE Trans T1T2** (que realiza el servicio del Bustransit en el aeropuerto del Prat de Llobregat) u otras como

1. Compromisos carta de servicios Moventis

El documento que se presenta formula los compromisos que desde Moventis se establecen en nuestros servicios.

Evidentemente, dada la singularidad de cada una de las de las empresas que componen Moventis, todas ellas disponen de su propia carta de servicios donde se detallan y concretan esas singularidades.

Nuestros compromisos son:

- Servicio ofertado : Detallado en las cada una de las cartas de servicio de las empresas de Moventis
- Accesibilidad : que todos los elementos que conforman el servicio : vehículos, paradas, etc... sean accesibles (rampas, kneeling, ..). favoreciendo la intermodalidad en los casos en que esta es susceptible de llevarse acabo. Allí donde no se disponga de material móvil totalmente accesible, disponer de un plan de renovación del mismo que lo contemple.
- Información : existencia de información actualizada en los vehículos, paradas, web y en otras potenciales fuentes (Ayuntamientos, 010, revistas, webs de otras entidades....)
- Tiempo / Horarios : Cumplimiento de los tiempos establecidos y publicados de los recorridos. En la carta de servicio de cada empresa de Moventis se detallan los compromisos concretos en función de la idiosincrasia de cada uno de ellos y el porcentaje de margen de desviación asumible.
- Atención a la clientela : en la carta de servicios de cada empresa se detallan los compromisos en cuanto a : atención telefónica, Oficinas de atención a la clientela, cauces para efectuar reclamaciones y tiempo de respuesta, derechos y deberes de las personas usuarias, posibilidad de reserva de plaza (cuando proceda), adquisición de títulos de transporte, etc...

- Confort: se dispone de planes de limpieza y desinfección, desinsectación y desratización de los vehículos, limpieza de paradas / estaciones allá donde sean de nuestra responsabilidad. Los vehículos disponen en su totalidad de equipos de climatización, condiciones de seguridad revisadas y actualizadas. El personal de conducción debe conducir los autobuses sin brusquedades y teniendo presente en todo momento la comodidad del pasaje.
- Seguridad: Todos los vehículos han de cumplir estrictamente la normativa legal en materia de seguridad, con las ITV superadas y al día,...Asimismo cada empresa dispondrá de las medidas de prevención contra las situaciones de riesgo de las personas viajeras y su personal.
- Impacto ambiental: se dispondrá de la norma ISO 14.001:2004 y allá donde no se disponga de la misma se tomarán las medidas de control convenientes para su control.

2. Datos de contacto.

En la web www.moventis.es , pueden localizarse los teléfonos de contacto de cada empresa del grupo.