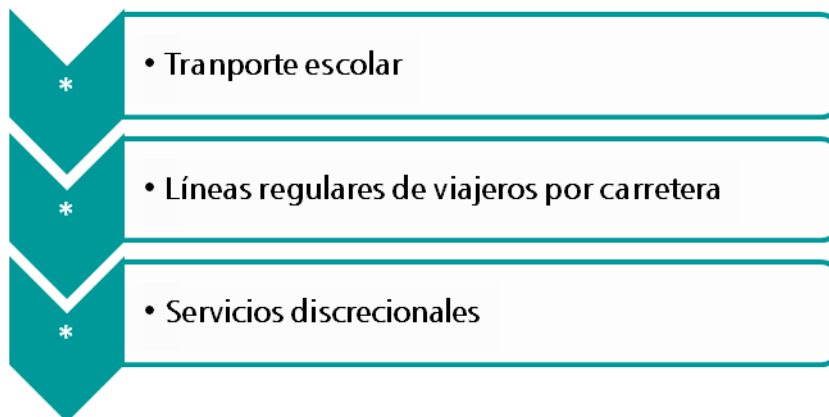


EMPRESA PORTOMARÍN S.A. dispone de un equipo humano preparado para atender, tratar y solucionar las peticiones de nuestros clientes. Nuestro trabajo consiste en facilitar la movilidad de las personas dentro de nuestra comarca y limítrofes, incluso a nivel nacional e internacional y que viajen con nuestros autocares.

Queremos acercar nuestros servicios y hacerlos accesibles a nuestros viajeros y clientes mediante una gestión de nuestros recursos, colaborando en la mejora del medio ambiente y dialogando con todos los agentes implicados en nuestros servicios para establecer las bases y medios para favorecer la calidad de vida de nuestros clientes.

Es por esta razón que, con sus sugerencias y colaboración podremos mejorar el servicio, acercándolo a vuestras necesidades y todos juntos contribuir a una movilidad segura y sostenible.

¿Cuáles son nuestros servicios?



¿Cómo lo ofrecemos?

- Facilitando información actualizada a través de distintos canales (folletos informativos de los horarios a distintos puntos de interés general y atención personalizada de nuestros conductores).
- Atendiendo casos puntuales de emergencia o fuerza mayor (obras en el tramo de línea, retrasos por causas ajenas a nuestra gestión, etc...) sustituyendo eficazmente el servicio por otra vía o ruta alternativa pasando lo más cerca posible por todas las paradas afectadas o en casos excepcionales sustituyendo con otros autobuses con el objetivo de que otras expediciones no se vean afectadas e impliquen los mínimos efectos negativos posibles para los viajeros.
- Ofreciendo un servicio de atención al público para atender las peticiones, sugerencias y aceptando las quejas fundadas de nuestros clientes, analizándolas y poniendo los medios necesarios y medidas oportunas para contribuir a extinguirlas y de esta forma favorecer la mejora de la calidad de nuestro servicio.



Carta de servicios

- Efectuando todo tipo de servicios con vehículos que dispongan de los sistemas de seguridad.
- Ofreciendo un servicio discrecional personalizado para las diferentes necesidades de cada cliente según los parámetros que el mismo estipule y le ponemos el autocar y las condiciones óptimas del servicio, ajustados a sus expectativas.
- Evaluando periódicamente nuestro servicio referente a la infraestructura, especialmente revisiones periódicas de la mecánica de los vehículos, revisiones de máquinas expendedoras de billetes, limpieza diaria, etc efectuando análisis de los resultados e implementando las soluciones tomadas para mejorar la calidad del servicio.

DESCRIPCIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

TRANSPORTE REGULAR

SALIDAS SARRIA

SARRIA-PORTOMARIN-LUGO

08:45 De Lunes a Viernes no festivos

13:45 De Lunes a Viernes no festivos

16:15 De Lunes a Viernes no festivos

08:45 Sábados no festivos

17:30 Domingos y festivos

SARRIA-PIEDRAFITA

12:00 De Lunes a Viernes no festivos

18:15 De Lunes a Viernes no festivos

SARRIA-PORTOMARIN-PALAS

07:15 De Lunes a Viernes no festivos



SARRIA-PARADELA

15:10 De Lunes a Viernes no festivos

SARRIA-PINZA

14:20 De Lunes a Viernes no festivos

SARRIA-PINTIN

14:20 De Lunes a Viernes no festivos

SARRIA-SABENCHE

14:20 De Lunes a Viernes no festivos

SALIDAS LUGO

LUGO-PORTOMARIN-SARRIA

11:00 De Lunes a Viernes no festivos

13:00 De Lunes a Viernes no festivos

14:30 Lunes no lectivos y de Martes a Viernes no festivos (solo hasta Portomarin)

17:45 Lunes lectivos no festivos (solo hasta Portomarin)

19:30 De Lunes a Viernes no festivos

13:00 Sábados no festivos

10:00 Domingos y festivos

LUGO-S. ROMAN RETORTA-PALAS

14:30 De Lunes a Viernes no festivos

LUGO-GUNTIN-PALAS

16:10 De Lunes a Viernes no festivos

TRANSPORTE ESCOLAR:

EMPRESA PORTOMARÍN S.A. da servizo de transporte escolar a:

Nº LÍNEA	ITINERARIO	PERÍODO ANUAL	HORARIO
XG72411	CENTRO SAUDE SARRIA-BAXAN	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (JUEVES)	08:15:00 14:25:00 08:30:00
XG72413	OURAL-A VALIÑA (DARSENA)	NO LECTIVO (JUEVES) LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (MIERCOLES) NO LECTIVO (MIERCOLES)	13:45:00 08:30:00 13:45:00 08:30:00 13:45:00
XG72414	CEIP ANTONIO FERNÁNDEZ LÓPEZ- A VALIÑA(DARSENA)	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (VIERNES) NO LECTIVO (VIERNES)	08:35:00 15:30:00 08:15:00 13:15:00
XG89010	LUGO EA-LAZARE	LECTIVO (L a V) LECTIVO (M a V) LECTIVO (L)	07:50:00 14:15:00 17:15:00
XG89011	LUGO EA-FERROI	LECTIVO (M a V) LECTIVO (M a V) LECTIVO (L) NO LECTIVO (VIERNES) NO LECTIVO (VIERNES)	07:50:00 14:15:00 17:15:00 09:00:00 13:00:00
XG89014	CEIP A PONTE-O MALLAREGO (DARSENA)	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (V) NO LECTIVO (V)	08:50:00 15:45:00 09:00:00 13:00:00
XG89015	CEIP A PONTE-FERROI	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (VIERNES) NO LECTIVO (VIERNES)	08:55:00 15:45:00 09:00:00 13:00:00
XG89018	CEIP A PONTE-SAN XOAN DO CAMPO (DARSENA)	LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (VIERNES)	08:50:00 09:00:00

Carta de servicios

XG63703	LOUSADA-TOSENDE	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V)	08:40:00 15:35:00
XG63704	CEIP ASN MIGUEL-GRALLAS	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V)	08:45:00 15:30:00
XG63705	GUNTIN DE PALLARES-XUBIN (MOSTEIRO)	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V en los meses de Junio y Septiembre) LECTIVO (L a V de Octubre a Mayo)	09:45:00 15:10:00 16:25:00
XG63706	OUTEIRO-PACIOS (PARADELA)	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V)	08:50:00 15:30:00
XG63707	IES GREGORIO FERNÁNDEZ-LOIO ESCOLAR	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (L,Mc,V) NO LECTIVO (L,Mc,V)	07:45:00 15:10:00 08:15:00 15:10:00
XG63710	CEIP SAN MIGUEL-OS LUSOIRO	LECTIVO (L a V)	07:45:00
XG63711	CEIP SAN MIGUEL- A MATANZA	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V)	08:35:00 15:30:00
XG63718	LOUSADA-XUBIN (MOSTEIRO)	LECTIVO (L a V)	15:30:00
XG63719	IES GREGORIO FERNÁNDEZ- PARADELA (ENLACE)	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V)	07:45:00 15:10:00
XG64704	SARRIA EA-LOUSADA	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (L y X) NO LECTIVO (L y X)	08:00:00 14:25:00 09:00:00 13:00:00
XG64705	SARRIA EA-PACIOS	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (Mc) NO LECTIVO (Mc)	07:55:00 14:25:00 09:30:00 13:00:00
XG64708	SARRIA EA-PAREDE DE DELLE	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V) NO LECTIVO (M y V) NO LECTIVO (M y V)	08:00:00 14:25:00 09:00:00 13:00:00
XG64709	CEIP ANTONIO FERNÁNDEZ LÓPEZ-	LECTIVO (L a V)	07:30:00

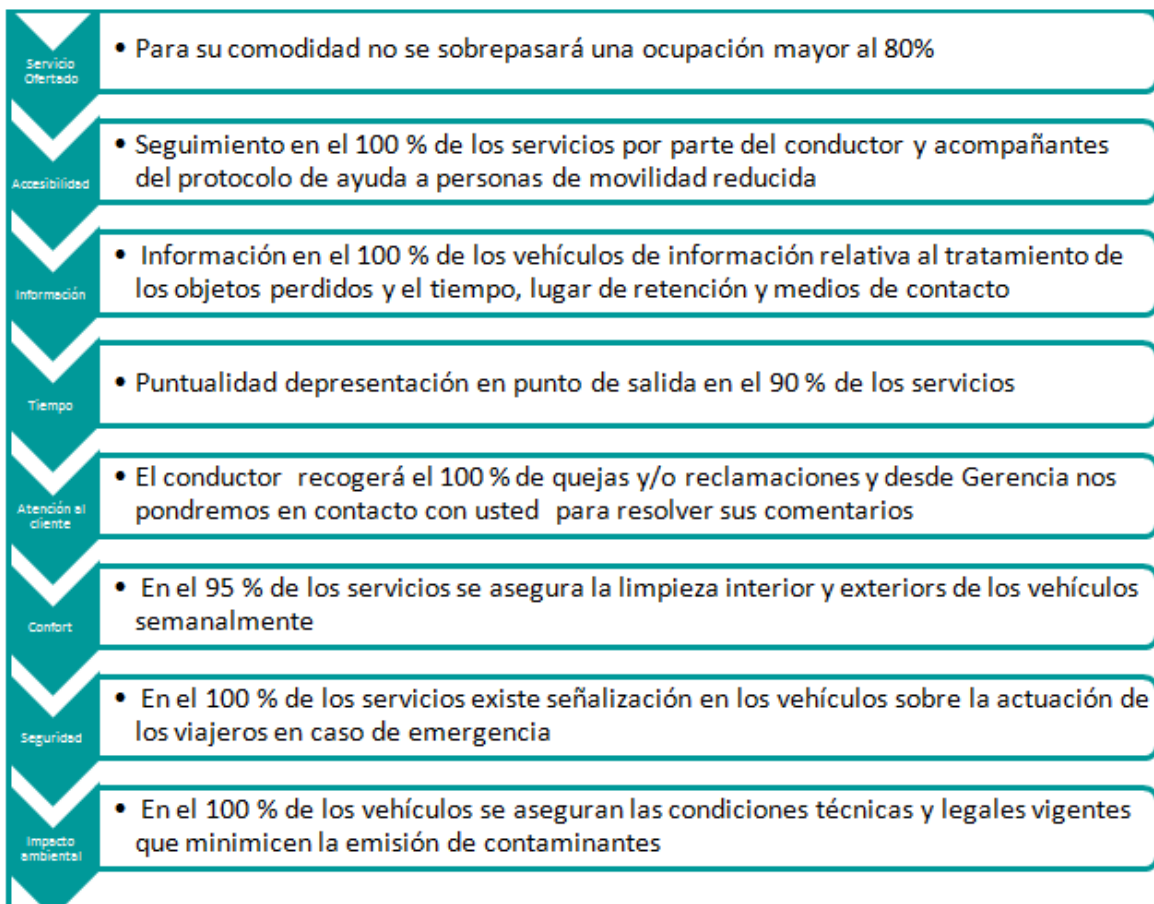
VALDOCOUTO

XG64710	PACIOS (PARADELA)-OUTEIRO	LECTIVO (L a V)	07:50:00
XG64713	CEIP ANTONIO FERNÁNDEZ LÓPEZ-BADE	LECTIVO (L a V) LECTIVO (L a V)	08:40:00 15:30:00

COMPROMISOS DE CALIDAD

EMPRESA PORTOMARÍN S.A. se dedica al transporte de viajeros desde hace muchos años. Desde su creación, el cliente ha sido el centro de nuestra actividad, trabajando diariamente para poder ofrecerle un servicio mejor.

Estos son nuestros **COMPROMISOS DE CALIDAD** para la mejora continua:



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y/O COMPENSACION:

Ante el incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, Empresa Portomarín ofrece distintas medidas de compensación o subsanación según las características de la desviación. Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros. Esto se hará basándose en la disposición de vehículos auxiliares que sustituirán al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio. Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, siempre y cuando el servicio no sea reanudado.

Los retrasos derivados de causas de fuerza mayor (meteorológicas, congestiones de tráfico, etc.) no comportarán responsabilidad de Empresa Portomarín, en lo que respecta a posibles conexiones con otros medios de transporte o compensación económica por el hecho de retraso

NUESTRO COMPROMISO

- Incentivar el uso del transporte público para incrementar el número de viajeros
- Mejorar el grado de comodidad, seguridad y accesibilidad de nuestros autocares
- Informar de cambios programados de recorrido o de horarios como mínimo con una semana de antelación
- Fomentar el respeto total por el medio ambiente adaptando la demanda real del servicio con su oferta y adquiriendo vehículos con las mejores tecnologías disponibles
- Responder a las sugerencias y quejas recibidas y tomar las medidas oportunas para que no vuelva a producirse la incidencia
- Responder eficazmente a cualquier emergencia de interés público

A NUESTROS CLIENTES

A nuestros clientes en general, les pedimos que con su comportamiento contribuyan a la mejora de la calidad de nuestros servicios:

- **SERVICIO REGULAR**
 - Respetad todos los elementos y dispositivos de los diferentes autocares, así como los paneles informativos mostrando una actitud proactiva hacia el conductor y los otros viajeros del servicio
 - Solicitad información al conductor sobre cualquier horario o cualquier incidencia en la ruta
 - Comunicad al conductor cualquier información útil o anomalía en el vehículo o en el servicio que hayáis detectado con la finalidad de

- ponerla en conocimiento de los responsables para solucionarla lo antes posible
- Procurad llevar el importe exacto del billete (cuando proceda) y recoger el billete de la máquina expendedora (en caso de accidente sin la posesión del billete, el seguro de viaje no cubre)
 - Llamad con atención a nuestra empresa cuando en un servicio necesitéis un vehículo adaptado para personas minusválidas
 - Enviad vuestras sugerencias o quejas para contribuir a la mejora del servicio
- **SERVICIO DISCRECIONAL**
- Durante el transcurso de un servicio discrecional avisad con antelación al conductor para bajarse en cualquier parada o cualquier cambio de ruta que queráis efectuar para que éste pueda planificar el servicio cumpliendo con las normas de tiempos de descanso reglamentarios e informar a Gerencia del cambio para que se autorice
 - Enviad vuestras sugerencias o quejas para contribuir a la mejora del servicio

CONTACTO

Valoramos sus opiniones porque nos permitirán mejorar el servicio que ofrecemos. Podrá utilizar para ello el cuestionario de satisfacción que le facilitará el conductor.

Nos pueden hacer llegar sus opiniones, sugerencias, quejas o reclamaciones de objetos perdidos a través de los siguientes medios:

EMPRESA PORTOMARÍN S.A.

Teléfonos de Atención al cliente: 627980138 (lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 16:30 a 20:00. Sábados de 10:00 a 13:30)



982 22 37 72 (Estación autobuses Lugo)



982 53 01 32 (Estación autobuses Sarria)

empresa.portomarin@gmail.es