



Zerbitzuen Zerrenda

Autobuses La Union SA-La Burundesesa SAU,

Bidaiarientzako zerbitzu eta konpromisoen deskribapena

2017/03/22

AURKIBIDEA

1. SARRERA

2. ENPRESA

3. ZERBITZUAK

4. ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

5. KONPROMISOAK ETA ADIERAZLEAK

6. BEZEROENTZAKO ARRETA

7. PARTE HARTZEKO ERAK

8. ARAUDI APLIKAGARRIA

1. SARRERA

Zerbitzu Zerrendaren bidez, ALU Taldeak euren zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonetikiko KONPROMISOA adierazi nahi du.

Zerbitzu Zerrenda honi esker, erabiltzaileei argi eta garbi jakinarazten diegu ALU Taldeak zerbitzuak ematean, kalitate maila egokia bermatuko diela. Horri esker, etengabeko hobekuntzarako helburuak ezartzeko oinarria izango dugu.

Era berean, zerbitzu publikoen kudeaketa gardenagoa eta eraginkorragoa egiteko, aldian-aldian Zerbitzu Zerrenda honen edukia auditatzeaz gain, lortzen ditugun emaitzak neurtu eta argitaratuko ditugu. Horrela, zerbitzuak etengabe aztertu eta hobetu ahal izango ditugu.

Claudio Lesaca Oloriz
Zuzendari Nagusia

2. ENPRESA: AUTOBUSES LA UNION SA / LA BURUNDESA SAU

Enpresa bi hauek (aurrerantzean La Union eta Burundeseta), **90 urte baino gehiagoko esperientzia dute eta bidaiariei garraio erregularra, eskaerapekoa zein berezia ere eskaintzen diete, bereziki, BIZKAIAn, ARABAn, GIPUZKOAn eta NAFARROAn zehar.**

Urtean **2.000.000** bidaiari inguru garraiatzen ditugu. Hauexek dira gure linea erregularrak: Bilbotik eta Eskumalde-Ezkerraldetik Gasteizera eta Iruñara; Aiaraldeko udalerrietatik Gasteizera; bai eta Iruñatik Gasteizera, Irunera zein Jakara ere.

Langileei dagokienez, gaur egun La Union Taldeak **175** langile ditu bere gain. Horien artean hurrengoak: gidariak, administrariak, ikuskatzaileak, txartelariak eta tailerreko langileak. Horrez gain, baditu zortzi urteko batez besteko antzinatasuna duten **135** autobus segurtasun eta erosotasun sistema berriekin, bai eta araudiak eskatzen dituen osagarri espezifikoekin ere, hala nola segurtasun uhal eta irisgarritasun instalakuntzekin.

Honako leketan ditu instalakuntzak: Erandion, Sondikan, Laudion, Gasteizen, Agurainen, Altsasun, Lesakan zein Iruñan, bai eta tailerrak nahiz unitatea mugikorra ere, autobusak konpondu ahal izateko.



Etengabeko hobekuntza prozesua arlo askotan ikusten da eta garraio publikoa emateagatik ditugun eskakizunetatik harago doa. ALU Taldea aitzindaria izan da zenbait hobekuntza ezartzen bidaiarien errepide bidezko garraioan. **Zerbitzu publikoa eskaintzeko gogoa** eta konpromisoa ditugu, eta **gauza berriak sortzeko nahiz zerbitzua ona** emateko prest gaituzue. Horiexek gure Taldearen kulturen txertatuta daude eta emakidatik haratago doazen ondorengo hobekuntzetan ikusi daitezke:

- ✓ Kudeaketa sistema berria ezartzea (**eragiketen aginte koadroa** SAE-Ticketing eta abarren oinarrituta) milioi bat euro baino gehiagoko inbertsioarekin.
- ✓ Bi hiriburuen artean egunero bidaiatzen dutenentzako abantailak dituen **bidaiaria txartelak eskaintzea**, betiere txartel arruntak eskatzen duena hobetuta.
- ✓ Zerbitzuak eskaintzen dizkizugunean, informazio eta komunikazioaren teknologia berriek eskaintzen dituzten aukerak kontuan hartzea.
- ✓ Herritar eta bezeroekiko informazio eta hartu-eman bideak garatu eta sustatzea (**webguneak 3,5 milioi bisita** baino gehiago ditu, etab.).
- ✓ Kalitatearekiko konpromisoa hurrengo arauak barne hartzen dituen kudeaketa sistema ezartzearen bidez:
 - **ISO 9001 Kalitatearen Kudeaketa**
 - **ISO 14001 Ingurumenaren Kudeaketa**
 - **ISO 50001 Energiaren Kudeaketa**
 - **EMAS 1221/2009 Araudia, Ingurumenaren Kudeaketan.**
 - **Karbonoaren Azterna 14064 eta PAS 2050 arauen arabera**
 - **ISO 39001 Bide Segurtasunaren Kudeaketan**
 - **OHSAS 18001 Segurtasunaren eta Laneko Osasunaren Kudeaketa**
 - **CSEAA-INSIA Segurtasuna bidaiariak garraiatzean.**

- Emakundek, Erakunde Laguntzaile moduan, aitortutako **Berdintasun Plana** Emakume eta Gizonen arteko Berdintasuna bermatzeko,11/2014ko Dekretuarekin bat.
- **UNE 13186** bidaiarien garraio publikoa
- **BAI EUSKARARI**
- **BIKAIN ZIURTAGIRIA**

Ziurtagiri horien guztien bidez ALU Taldea osatzen duten enpresen konpromisoa erakusten da, erabiltzaileekiko zein ingurumenarekiko. Konpromiso honek erabiltzaileen beharrak asetzeaz gain, dituen baliabideak modu ahalik eta eraginkorren erabili nahi ditu.

3. ZERBITZUAK

Hauek dira gure konpromisopean dauden Zerbitzuen Zerrenda:

LA UNION AUTOBUSAK:

- ✓ Bilbo - Gasteiz (A/3714)
- ✓ Eskumaldea - Gasteiz (A/3719)
- ✓ Ezkerraldea - Gasteiz (A/3718)
- ✓ Vitoria/Leioa-EHU (A-3717)
- ✓ Bilbo - Gasteiz Otxandiotik (A-3711)
- ✓ Bilbo - Gasteiz Ubidetik (A-3712)
- ✓ Bilbo - Gasteiz Murgiatik (A/3713)

BURUNDESA:

- ✓ Bilbo - Gasteiz - Iruña (P/58)

OHAR GARRANTZITSUA

Gidariak azken hitza izango dute ibilgailuan sortu daitezkeen edozein arazoren aurrean eta desadostasunik egonez gero, euren erabakia lehenetsiko da.

Erabiltzaileak kexa, erreklamazio ipini edo galderaren bat egin nahi izanez gero, bezeroentzako arreta guneekin harremanetan jarri beharko da. Hurrengoak dira: Gasteizen, Autobus Geltokia (Euskaltzaindia plaza); Bilbon, Termibus (Gurtubai plaza z/g) edo Iruñan, Autobus Geltokian (Yanguas y Miranda kalea)

Bezeroentzako arreta gunea:

Bezeroentzako arreta gunea:

Gasteizeko Autobus Geltokiaren Txarteldegia: Euskaltzaindia plaza z/g

Bilboko Autobus Geltokiaren Txarteldegia/Gurtubai plaza

Iruñako Autobus Geltokiaren Txarteldegia/Yanguas y Miranda kalea

Telefonoa: 945 26 46 26 - 94 427 11 11-

E-posta: bonos@autobuseslaunion.com

info@laburundesa.com

Ordutegia: astelehenetatik ostiralera 06:15etik 20:00etara

Larunbatetan: 07:00etatik 21:00etara

Igandetan: 08:00etatik 21:30era

4. ERABILTZAILIEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

GUZTIENTZAKO IRISGARRITASUNA

Elementu teknikoak: autobusetan ezinbestean egon behar dute Mugikortasun Mugatuko Pertsonak (MMP) sartu ahal izateko elementu tekniko guztiak. Horretarako, arrapalak eta lehenengo jarlekuak eskura eta gainerakoetatik berezita dauzka, behin-behineko edo lehentasunez mugikortasun urria dutenentzako lehentasunarekin.

Autobusen barruan erreserbatutako leku eta eremuak erabiltzeari begira hurrengo hauek jotzen ditugu MMPtzat:

- Gurpildun aulkian joaten direnak.
- Arazo sentsorialak dituztenak (ikusmena, entzumena, mintzarena), adimenekoak edo garraio konbentzionaleko zerbitzua erabiltzeko zailtasun handiak.
- Faktore antropometrikoak (gizenak, garaiera handikoak edo txikikoak) edo zenbait gaixotasun dituztenak.
- Haurdun emakumeak edo 5 urte baino gutxiago duen ume batekin lagunduta joaten direnak.
- Gorputz adarren bat mugitu ezinik edo eskaialotuta dutenak eta makuluz joaten direnak.

1. Mugikortasun Mugatuko Pertsonak (MMP) autobusera sartzeko

. MMPek segurtasunez eta erosotasunez igo behar dute autobusera, gidariek lagunduta.

. Autobusera sartzeko eta horretatik irteteko egokituta dauden ateetatik igaro ahal izango dute, behin autobusa makurtzeko sistema eta arrapala edo sarbidea errazteko jasogailua (behar denean) aktibatuta. Horretarako, bidaiaria dagokion lekuan egongo da.

. Irteerako geltokian zein Helmugakoan arrapala zabaltzeko dagoen nasa berezian sartu behar izango du autobusera.

. Gainerako bidaiariek aukera izango dute MMPentzako erreserbatutako jarlekuetan esertzeko gurpildun aulkian dabilzanek edo desgaitasunen bat dutenek erabili behar ez dituztenean. Erreserbatutako jarlekua MMPkoei uzten ez dieten bidaiariak badaude, gidariek eskatuko diete jarleku horiek libre uztea, behar dutenei uzteko.

2. Mugikortasun Mugatuko Pertsonak (MMP) zerbitzua erabiltzeko aukera

. Bidaia baterako tiketa erosteko, enpresak zerbitzua antolatu ahal izateari begira, gurpildun aulkien erabiltzaileek 24 ordu lehenago jakinarazi behar diote enpresari bidaiatzeko asmoa.

. Gurpildun aulkien erabiltzaileak erreserbatutako espazioa erabili behar badu eta erreserba eginda ez badauka, enpresak jakinaraziko dio erreserbatutako orduategian bidaiatzeko aukera duen edo hurrengo autobusean bidaiatzeko aukera eskainiko dio.

. Desgaituek tarifa berdina izango dituzte eta gainerako bidaiarien deskontudun bonu berak erabiltzeko aukera izango dute.

. Desgaitasunen bat duten bidaiariak linea erregularreko gainerako bidaiarientzako zerbitzu/ordutegi berak izango dituzte.

Desgaitasunen bat duen bidaiariak haren segurtasun eta erosotasuna bermatzeko beharrezko laguntza emateko, beste lagun batek lagunduta joan behar badu, bigarren honek doan bidaiatuko du eta, ahal izanez gero, desgaituaren ondoan.

. Enpresak hainbat bide dauzka bidaia-txartela saltzeko: kiosko egokituak geltokietan, interneten bidezko salmenta, leihatiletako salmenta.

BIDAIA TXARTELAK

Bidaiari guztiek eduki, balidatu eta gordeta eraman behar dute bidaia txartel bana, bidaia hasten denetik hura amaitu arte. Bidaiariak erositako bidaia txartela daukatela eta balidatu dutela egiaztatu behar dute. Bidaia txartelak behar ez bezala edo iruzurrez erabiliz gero, Enpresak hartu eta eraman ahal izango ditu.

Autobusean bidaia txartela erosten duten bidaiariak ahal den neurrian zenbateko zuzena edo 20,00 € baino gutxiagoko zenbatekoetan ordaindu behar dute.

BIDAIARIEN ESKUBIDEAK

Hona hemen erabiltzaileen eskubideak:

1. Garraiatua izatea, dauden bidaia txartelen artean hautatzeko aukera izanda.
2. Jarleku batean eserita bidaiatzea, ezin da zutik edo bidaiariei esleitutako lekutik kanpo bidaiatu.
3. Enpresako langileen eskutik gizalegezko tratua eta zerbitzuari buruzko argibide guztiak jasotzea.
4. Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizial bietako edozeinetan informazioa jasotzea.
5. Erreklamazio orriak eskatu eta jasotzea bai leihatiletan bai autobusetan.
6. Autobusen egoera egokia izatea erosotasun, garbiketa eta segurtasunari dagokienez.
7. Eskuko ekipajea goiko apaletan behar bezala jarrita eramatea. Lekurik egon ezean, autobusaren maletategian ipini behar dira.
8. Mugikortasun murriztuko pertsonentzat aurreko jarlekuak erreserbatuta daude edo, hala badagokio, gurpildun aulkien erabiltzaileak diren bidaiarientzat erreserbatutako espazioa dago.
9. Itsuek txakur gidariaz lagunduta joatea.
10. Prezioak, geralekuak, ordutegiak ikusi nahi badituzu www.laburundesa.com edo www.laburundesa.com webguneetan sartu edo galdetu leihatiletan.
11. Bidaia bertan behera geratuz gero, txartela kostatu den dirua itzultzea.
12. Autobusetan galdutako gauzak aurkitutakoan berreskuratzea. Horretarako, aldeztatik horren jabea izatea edo horiek edukitzea kreditatu behar da. Gidariak leihatiletako edozeinetan aurkeztuko dituzte galdutako gauza horiek eta horietan 10 egunez gordeta egongo dira. Aldi hori igarotakoan, enpresak gauza galduetarako udal bulegoan lagako ditu.
13. Familia ugariko deskontu orokorra (%20) edo berezia (%50) eskatzea enpresak saldutako bidaia txartel guztietan.

BIDAIARIEN BETEBEHARRAK

1. Segurtasun uhalak erabiltzea horiek dituzten autobusetan. Erabili ezean, zehapena bidaiariaren konturakoa izango da.
2. Bidaia txartelaren datuak egiaztatzea eta erostean dagokion zenbatekoa ordaintzea.
3. Enpresaren langileen aginduei betetzea. Edonola ere, gidaria autobusaren arduraduna dela eta bidaiariak haren aginduak bete behar dituztela ulertuko da.
4. Baliadun bidaia txartela eramatea, erabilitako bidaiaren datarekin eta orduarekin bat egiten duena. Gainera, ibilbidea osoan gordeta eramatea.
5. Autobusetik gelditutakoan eta baimendutako geralekuetan jaiste.
6. Autobusera igotzeko txanda errespetatzea eta gidariak beteta dagoela esatean ez igotzea.
7. Dagozkion ateetatik autobusera igotzea eta jaiste.
8. Animaliak ezin dira autobusean sartu,itsuak laguntzen dituzten txakur gidariak izan ezik.
9. Gainerako bidaiariak autobusaren barruan ibiltzen ez oztopatzea.
10. Segurtasun eta sorospenerako gailuak ez maneiatzea.
11. Istripurik bada, gidariei berehala eta ezinbestean jasandako kalte fisiko eta materialak jakinaraztea.
12. Autobusen barruan eta horietatik kanpo ez idaztea, ez marraztea, ez zikintzea edo kalterik ez eragitea. Ez bota edo jaurtiki hondakinik.
13. Autobusa dabilenean gidariaren arreta ez deitzea. Berarekin ezinbesteko arrazoiengatik soilik hitz egin daiteke.
14. Ez eztabaidatzea edo gainerako bidaiariekin edo Enpresako langileekin iskanbilarik ez edukitzea.
15. Autobusaren barruan ezer ez jatea eta barruan janaririk ez eramatea.
16. Ez erretzea eta substantzia toxikorik, sorgogarririk edo alkoholun edaririk ez hartzea.
17. Foiletorik edo propaganda zein publizitaterik ez banatzea.
18. Autobusen barruan dirua edo laguntza eskatzen ez ibiltzea.
19. Irrati edo musika aparailuak gainerako bidaiariengan eragozpenak sortzen dituen bolumenean ez erabiltzea.
20. Egokituta ez dauden lekuetan (eskaileretan edo zutik) ez bidaiatzea.
21. Gainerako bidaiariekin gizalegez jokatzeko.

ENPRESAREN ETA HAREN LANGILEEN BETEBEHARRAK

1. Linea bakoitzean programatutako bidaia eta geldialdiak egitea.
2. Erabiltzaileei garraio zerbitzuaren prestazioak dituen ezaugarriak eta haren inguruko gorabeherak azaltzea.
3. Eskatzen duten bidaiariei indarrean dauden tarifak azaltzea eta dauden bidaia txartel mota guztiak ematea.
4. Erabiltzaileei tarifen eta bidaia txartelen aldaketaren berri ematea.
5. 15 egun lehenago zerbitzuaren aldaketa edo etenaldi garrantzitsuen berri ematea, ezustekoak direnean izan ezik.
6. Autobusak eta instalakuntza finkoak seguru eta garbi edukitzea.
7. Autobusetan aldizkako garbiketak egitea, desinfektatzea eta intsektuak ezabatzea.
8. Autobusak homologatuta eta horien azterketa teknikoak eginda edukitzea.
9. Gidariak zirkulazioaren inguruko araudia betetzea.
10. Langile guztiek bidaiariak zuzentasunez eta errespetuz tratatzea.
11. Autobusek irisgarritasunari buruzko araudia betetzea.
12. Dagozkion derrigorrezko aseguruak eguneratuta edukitzea.
13. Bidaiarien erreklamazio edo iradokizunei kanal desberdinen bidez erantzutea.

ERREKLAMAZIO LIBURUA

Enpresak hala eskatzen duten erabiltzaileen esku jarriko du erreklamazio liburua: autobusen barruan dagoena (egindako zerbitzu zehatzaren inguruko gaietarako) edo enpresako bulegoan/leihatiletan dagoena (linearen inguruko gaietarako).

Enpresek beste kanal batzuk dituzte erreklamazioak jasotzeko, esate baterako, webgunea (www.autobuseslaunion.com / www.laburundesa.com), iradokizun orriak eta leihatiletako erreklamazio orriak (Bilbo, Gasteiz, Iruña, Jaca).

Salmenta puntuetan ere Eusko Jaurlaritzak (Kontsumo Bulegoak) argitaratutako Erreklamazio orriak daude.

ADINGABEKOEN BIDAIAK

4 urtetik beherakoek doan bidaiatuko dute, baina doako bidaia txartela eduki behar dute jarleku kopurua zenbatzeari eta ezarritako derrigorrezko aseguruaren estaldurari dagokienez.

8 urte baino gutxiagoko umeez helduek lagunduta bidaiatu behar dute beti. 8 urte baino gutxiagoko umeez ezin izango dute autobusean sartu, heldu batek lagunduta bidaiatzen ez badute.

Guraso edo lege tutoreen BAIMENA eduki behar dute laguntzailerik gabe bidaiatu nahi duten 8 eta 15 bitarteko adin txikikoek (adin biak barne) erabilera orokorreko garraio erregularreko autobusetan. 16 urte betetzen dutenetik aurrera, adin txikikoek ez dute inoren laguntza eta baimena behar gure autobusetan bidaiatzeko.

Baimentzeko Agiria www.autobuseslaunion.com eta www.laburundesa.com webguneetan jaitsi daiteke, "Bidaiarientzako Informazioa", "baldintza orokorrak", "adin txikikoak" atalean, edo leihatiletan eska dezakezu. Gurasoek edo tutoreek bete eta izenpetu behar dute baimenaren ale bikoitza bidaiatu baino lehen, tiketa erostean, bertan zigilua ipini dezaten. Dokumentu horiek ez dute balio konpainiaren zigilua ez badaramate.

Autobusera sartzera, adin txikikoek, tiketarekin batera, "Baimen Agiria" erakutsi behar dute. Horretan, gurasoen edo tutoreen baimena eta enpresaren zigilua agertu behar dute. Agiri hori eduki gabe, 8 eta 15 urte bitarteko adin txikikoek ezin izango dute bidaiatu gure autobusetan.

FARDELAK ETA EKIPAJEA

Bidaiariak gehienez ekipajeko 30 kg. doan garraiatzeko eskubidea dauka. Gaindikina ordaindu behar da, dagokion tarifaren arabera zenbatekoarekin. Ekipaje fakturatuz gero, enpresak dagokion ordainagiria emango du.

Garraiatutako ekipajea galtzen edo kaltetuta geratzen bada, erreklamazioa ezinbestean helmugan egin behar da, bidaia txartela eta, hala badagokio, fakturazioaren ordainagiria erakutsita.

Garraiolariaren erantzukizuna Lurreko Garraioaren Antolamenduko Legean (1136/1997 Errege Dekretuaren 3. artikuluan) ezarritakoaren arabera egongo da mugatuta. Garraiolariak ez du erantzukizunik izango bere zaintzapean geratu ez diren eskuko ekipajeari edo beste gauza batzuei dagokienez.

Ekipajea autobuseko maletategian garraiatu behar da eta bolumen txikiko gauzak nahiz eskuko ekipajea eraman daitezke, betiere beste bidaiariengan eragozpenik eta arriskurik eragiten ez badute eta jarlekuen gaineko erretiluetan behar bezala jarrita badaude, baina ez inoiz korridorean edo hankartean.

Eskuko ekipajearen zaintza hura eramaten duen bidaiariaren erantzukizuna da eta, horren ondorioz, autobusak dauden bitartean horietan eragin litezkeen kalteak beraren konturakoak izango dira, garraiolariaren erantzukizuna probatuta geratzen denean izan ezik.

BIZIKLETAK

Bizikletak autobusean eraman ahal izateko, lehenago fakturatu behar dira. Bizikletaren fakturazioa leihatilan egingo da. Lehenik eta behin, bidaiariaren ekipajea ondo kokatuko da autobuseko maletategian. Ondoren, bizikleta ipiniko da. Autobuseko maletategian espaziorik ez balego, eraman daitekeen lehenengo autobusean garraiatuko da. Bizikletaren gurgpilak kendu behar dira eta koadroa behar bezala enbalatuta egongo da.

ETXEKO ANIMALIAK ERAMATEA

Legearen arabera, ezin du bidaiariarekin batera ezein animaliak bidaiatu, itsuentzako txakur gidariak izan ezik. Etxeko animaliekin (txakur edo katuekin) bidaiatu nahi duten gainerako bidaiarientzat ez dago bereziki egokitutako lekurik autobusean eta bidaiariaren ekipajea eramaten duen maletategia erabiltzen da horretarako. Ekipajearekin batera bidaiatuko duen animaliak bidaiariak berak egokitutako kaiola baten barruan egon behar du. Era berean, enpresak ez du inolako erantzukizunik bere gain hartuko bidaian animalia eragindako kalteengatik.

FAMILIA UGARIKO DESKONTUAK

Familia ugariko kideak izatea kreditatzen duten bidaiariak bidaia txartela erostean dagokion deskontua izango dute: %20a kategorian orokorreko familien kasuan eta %50a kategorian bereziko familia ugariei dagokienez. Deskontuok orain dauden beste batzuekin gehi sustapenekin metatu daitezke.

Erosteke modu desberdinak: bidaia txartelak, dagokien deskontuarekin, ondorengo lekuetan erosi daitezke:

1. ALU eta BURUNDESAren salmenta puntuetan, dagokion dokumentazioa aurkeztuta (Familia Ugariko Agiri eguneratua -indarrean- NANarekin edo pasaportearekin batera)
2. Tiketak saltzeko makina. Autobusera sartzeko, deskontua izateko eskubidea ematen duen kreditazioa gidariari aurkeztu beharra dago.
3. Autobusaren barruan. Autobusera sartzeko, deskontua izateko eskubidea ematen duen kreditazioa gidariari aurkeztu beharra dago.

Dokumentazioa: Familia ugariarengatik deskontua duen bidaia txartela erosten baduzu, erostean aurkeztu eta bidaiatzen duzun bitartean horretarako kreditazioa eraman behar duzula gogorarazi nahi dizugu. Izaera hori kreditatzen duen dokumentazioa honako hau da: Familia ugariko agiria edo titulu eguneratua, agiri horren onuradun bakoitzaren NANarekin edo pasaportearekin.

Adingabeok badira eta ez badute NANik edo pasaportetik jatorrizko familia liburua edo haren kopia konpultsatua aurkeztuko da.

Garrantzitsua: Horrelako bidaia txartelak erabili ahal izateko, ezinbestekoa da bidaiariak deskontu horren onuraduna dela kreditatzen duen agiria indarrean edukitzea. Baldintza hori bete ezean, gidariek bidaia txartela erabiltzea galarazi behar dute eta ezin izango da inolaz ere diru-aldea ordaindu. Hala, bidaiariak beste bidaia txartel bat erosi behar izango du, bidaiatu nahi badu.

BIDAIA TXARTELAK EZEZTATZEA

Bidaia txartela ezeztatuz gero, bidaiariari bidaia txartelaren kostuaren zenbatekoa itzuliko diogu, horretatik %10a kenduta autobusa abiatu baino 48 ordu lehenago eskatzen badu; eta %20a kenduta autobusa abiatu baino 48 eta 2 ordu lehenagoko arteko epearen barruan eskatzen badu.

Ezin izango du ezeztatu eta zenbatekoa ez zaio itzuliko autobusa abiatu baino 2 ordu lehenagoko epearen barruan eskatzen badu.

Bidaiariak abiapuntuko lekuan eta unean ez agertzeak bidaiatzeko eta bidaia aldatzeko edo zenbatekoa itzultzeko aukera galtzea dakar.

5. KONPROMISO ETA ADIERAZLEAK

LA UNION eta BURUNDESA AUTOBUSEK ZERBITZUAREN KALITATEAREKIKO HONAKO KONPROMISOAK HARTZEN DITUZTE:

1. **ESKAINITAKO ZERBITZUA**

- Programatutako bidaien % 100 betetzea
- Bidaia egiten ari den ibilgailua matxuratzen bada, La Unionek eta Burundesak kasuen % 90ean bermatzen dute ibilgailu hori aldatuko dutela gehienez 40 minututan.

2. **IRISGARRITASUNA**

Bilbo-Gasteiz eta Bilbo-Iruña lineetako autobusen % 100 mugikortasun mugatutako pertsonentzat behar bezala hornituta egongo dira eta honakoa izango dute:

- Autobusetan MMP jasogailua eta mugikortasuna mugatua duten bidaiarientzako gordetako espazioa.
- Autobus aurrealdean Itsu eta MMPentzako 4 leku gordeta, tapizeria berezia izateaz gain, espazio gehiago izango dute

3. **INFORMAZIOA**

Webgunearen informazioari dagokionez:

Webguneak ondorengo gaiei buruzko informazioa izango du, irakurgarria eta eguneratuta: geralekuak, lineen eskemak, autobusen irteerako ordutegiak, tarifak eta indarrean dauden bidaia txartelen guztien informazioa. La Unionek eta Burundesak bermatzen du konpromisoa guztiz (% 100) beteko duela

Autobusen informazioari begira:

Barruko informazioa: Barruan autobus guztiak gutxienez honako informazioa eskuragarri dute:

- Gidariak txartela kobratzean itzul dezakeen gehienezko diru kopurua, diru xehean.
- Erreklamazio Liburua/Orriak daudela
- Haurdun, adineko, MMP eta haurrak dituzten pertsonentzako gordetako jesarlekuak non dauden.
- Erabiltzaileen segurtasuna bermatzeko autobusak dituen tresnen kartelak, erraz ikusi daitezkeen lekuetan (ateetan).
- Ibilgailuaren desinfekzio eta arratoi garbiketari buruzko informazio kartela.

Kanpoko informazioa: Kanpoan autobus guztiak gutxienez honako informazioa eskuragarri dute:

- Linearen izena edota zenbakia
- Hala badagokio, autobusa zerbitzuz kanpo badago, adieraziko da.

La Unionek eta Burundesak bermatzen du konpromiso hauek guztiz (% 100) beteko dituela

Konpromisoa hartzen dugu autobus geltokietan programatutako ibilbide eta ordutegien aldaketan berri emateko, bai eta ibilgailuetan bertan, webgune eta sare sozialen bidez ere. Aldaketak programatuta egonez gero, gutxienez 48 ordu lehenago jakinaraziko dira. Programatuta ez badaude, berriz, irteteko 2. zerbitzuan.

4. **DENBORA (MAIZTASUNA ETA PUNTUALTASUNA)**

La Union eta Burundesa enpresetan bidaiak zehaztasun handiz programatzen ditugu, eguneroko egoera arruntetan joan-etorrien ordutegia beteko direla bermatzeko. Gainera, gure zerbitzua ahalik eta fidagarrien izateko, Bilbo-Gasteiz lineako ibilgailu guztiak beharreko teknologiaz hornituta daude, ibilgailu hauen mugimenduak momentu oro jarraitu eta monitorizatzeko.

Horregatik, konpromisoa hartzen dugu, gure zerbitzuak erabat puntualak izateko irteera orduari dagokionez. Ez dira 5 minutu baino gehiago atzeratuko, ez eta minutu bat ere aurreratuko ezarritako eta zabaldutako ordutegiekin bat.

5. BEZEROENTZAKO ARRETA

La Unionen eta Burundesaren bertan zuzenean jasotako iradokizun zein kexa guztiei enpresako langileek erantzunoko diete.

Bezeroentzako arreta telefonoa (94 427 11 11 eta 945 26 46 26) 6:15etik 20:30era etenik gabe astelehenetik ostiralera (lanegunetan); larunbatetan 09:00etatik 12:30era eta 15:00etatik 21:00etara; eta igandetan 10:00etatik 12:30era eta 15:30etik 21:30era eskuragarri egongo da, ahalik eta azkarren zein eraginkorren zerbitzuari dagozkion edozein zalantza argitzeko.

Harremanetan jartzeko bestelako bideak: sare sozialak (@buseslaunion, @laburundesa) www.autobuseslaunion.com eta www.laburundesa.com (iradokizunen postontzia) eta e-posta elektronikoa bonos@autobuseslaunion.com // info@laburundesa.com .

6. EROSOTASUNA

Bilbo-Gasteiz eta Bilbo-Iruña lineetako ibilgailu guztiak merkatuan dauden erosotasun osagarri berrienez hornituta daude.

La Unionen eta Burundesaren egunean-egunean ibilgailuak barrutik zein kanpotik garbitzeko plan zorrotza dugu. Egutero, autobusetan ikuskatze lanak egiten dira, % 100ean ikuskatze horiek beteko direlako konpromisoarekin.

7. SEGURITASUNA

La Unione eta Burundesak ibilgailu guztietarako Prebentziozko Mantentze Plana zorrotza abian jarrita daukate, gure erabiltzaileen segurtasuna ahal bezainbeste bermatzen duena. Ibilgailuen Prebentziozko Mantentze Plana % 100ean betetzen da.

Bilbo-Gasteiz eta Bilbo-Iruña lineetako ibilgailu guztiek segurtasun uhala dute.

Horrez gain, langileak aukeratze prozesuan, arreta handiz egiten dugu eta etengabe prestatzen ditugu. Izan ere, gidari guztiei dagozkien zerbitzuak esleitu baino lehen, ebaluazio proba batzuk egin behar izan dituzte. Proba horien bide segurtasunari buruzko prestakuntza espezifiko beharrezko izateaz gain, gidatzeko azterketa bat ere egiten da. Beraz, ezin izango da gidatu alde aurretik ezarri den kalifikazio prozesua ez bada gainditzen. Urtean behin, gidari guztiei nola gidatzen duten jakiteko neurketa proba bat egiten zaie.

8. INGURUMEN INPAKTUA

Hitzematen dugu ez dugula ingurumenarekin lotutako erreklamaziorik jasoko. Ingurumenarekin dugun konpromisoari eutsiko diogula hitzematen dugu: ISO 14001 eta EMAS Araudia ziurtagiriei eutsiz eta linea bakoitzaren isurketak ere kalkulatu.

KOMUNITATEAREKIN KONPROMETITUTA

Down Sindromea Fundazioarekin hitzarmenak ditugu ezgaitasunen bat duten pertsonen laneratzea sustatzeko. Horretarako, honakoekin gabilta lankidetzan: kirol elkarteekin, kirol jarduerak bultzatuz; bestelako administrazioekin, bidaiarien garraioan intermodalitatea sustatuz, bai eta bide segurtasunean praktika onak egiten ere.

Enpresetako lankideen artean, berdintasun eta familia zein norbanakoa bateratzeari buruzko politiken aldekoak gara, malgutasunez jokatu, lanaldiaren ordutegiari eta txanda aukeratzeari begira, bai eta prestakuntza ere lanaldiaren barruan eskainiz. Ildo horretatik, gure kudeaketa ereduak Berdintasun Plana dauka. Are gehiago Emakundek, Elkarte Laguntzaile moduan, aitorpena eman zigun Emakume eta Gizonen arteko aukera berak izateari dagokionez.

Langileen arteko prestakuntza sustatzen dugu, garapen profesionalaren barruan. Horregatik, 2016an guztira 1.200,00 ordu bideratu genituen zeregin horretarako. Gure langileak konprometituak eta eraginkorrak dira, hori guztia lan egoera seguru eta osasun baten baitan, betiere enpleguaren iraunkortasuna bultzatuta.

Konpromisoa hartzen dugu gure komunikazio bideen bitartez sentsibilizazio eta kontzientziazio kanpainak laguntzeko, hain zuzen, komunitatearen interesekoak diren ingurumen, berdintasun eta bateratze zein bide segurtasunean praktika onak egiteari buruzkoak. Horrekin batera, gure sare sozialen bidez, komunitatean egiten diren jarduera kulturalak eta kirol arlokoak ere zabaltzen ditugu.

GURE KONPROMISOA BETETZEN DUGU

Zerrenda honetan jasotako konpromiso bakoitza adierazle bati erantsi zaio bere betetze maila neurtzeko asmoz. Definitutako adierazleen jarraipena eta neurketa etengabekoa izango da eta bete direla urtean jakinaraziko da.

ADIERAZLEAK BETE EZEAN, ZUZENTZEKO NEURRIAK

Ez ohiko arrazoiengatik, Zerbitzu Zerrendan jasotako konpromisoak kaltetzen badira, dagokion Sailak beharreko neurriak hartuko ditu ez betetze horren ondorioz, inor ez dadila kaltetua izan eta ahalik eta arinen lehengo egoerara bueltatzeko.

Zerrenda honetako konpromisoren bat ez bada betetzen, Zerbitzuaren arduradunak idatziz jakinaraziko du (gehenez 15 lanegunetako epean) zeintzuk izan diren eragileak konpromiso hori ez betetzeko eta, ahal badagokio, arazoa konpontzeko neurrien berri ere emango du.

ALU TALDEAREN KUDEAKETA SISTEMA

La Unionek eta Burundesak Bureau Veritasen ziurtagiria dute eta urtero ondorengo auditoretza gainditzen dute: Ingurumenari buruzko Nazioarteko Arauak - ISO 14001 Ingurumen Kudeaketa Sistema - Ekokudeaketaren eta Ekoauditorearen Erkidegoko Sistema EMAS - ISO 14064 Berotegi Eftukoko Isurpenen eta Efizientzia Energetikoaren Kudeaketa Sistema - ISO 50001 Efizientzia Energetikoaren Kudeaketa Sistema.

Gure zerbitzuen segurtasunari dagokionez, urtean behin ere Bureau Veritasek ere ebaluatzen ditu, hain zuzen hauek egokiak direla eta Segurtasunaren Nazioarteko Arauen baldintzak betetzen dituztela egiaztatzen duen kanpoko entitate akreditatua. Nazioarteko arauen artean, besteak beste, ISO 39001 bide segurtasunaren kudeaketa sistema, eta aurrerantzean, larrialdien kudeaketarako UNE ISO 22320 araua.

CSEAA-INSIA, Auto eta Autobus Enpresen Segurtasun Baldintzak, entitatearen baldintza zorrotzak betetzen dituen ziurtagiri bat daukagu.

Gure zerbitzuak Nazioarteko Irisgarritasun Arauen baldintzak betetze aldera sortuak izan dira, hala nola UNE 170001 Araua, lortze prozesuan dagoena Bureau Veritasek ziurtagiriaren eskutik.

Ingurumenarekiko errespetua dugu, horregatik, saiatzen gara berotegi efektuaren gas isurketak murrizten, garraio publikoa sustatzen, merkatuko ibilgailu eraginkorrenak eskaintzen, energia garbiak erabiltzen eta kontsumoa murrizteko programak ezartzen.

Ibilgailuak berritzen ditugu, momentuan indarrean dagoen ingurumenari buruzko araudia betetzen duten autobusak eskuratuz. Gure ibilgailu guztiek ingurumen inpaktu murriztua dute.

6. BEZEROENTZAKO ARRETA

Informazioa jaso edo zure iritzia eman zein iradokizun, kexa edo erreklamazioren bat ere egin dezakezu hurrengo bideren bitartez:

- www.autobuseslaunion.com
- www.autobuseslaunion.com
- 945 26 46 26-94 427 11 11

Bilboko Geltokiaren Txarteldegia
Gasteizeko Geltokiaren Txarteldegia
Iruñako Geltokiaren Txarteldegia
Sare Sozialak

Gehienez 15 eguneko epean erantzungo dizute.

Era berean, www.autobuseslaunion.com edo www.laburundesa.com webgunearen postontzian Zerbitzu Zerrenda honetan jasotako konpromisoen jarraipena egin dezakezu, baita Araudi Aplikagarrienarena ere.

7. PARTE HARTZEKO ERAK

La Unionek eta Burundesak konpromisoa hartzen dute, momentu oro, erabiltzaileei ahalik eta harremanik onena eskaintzeko, emandako arretaren kalitateari dagokiona zein euren eskaerei eraginkortasunez erantzuteari dagokiona.

Horretarako, zerbitzuen erabiltzaileei asebetetze inkesta bat egiten zaie

Gure erabiltzaileek gugandik espero dutena betetzen ez dugunean, horiei dagozkien komunikazioei berebiziko garrantzia ematen diegu.

Zure esku uzten ditugu aurretik adierazitako informazio kanalak zure iritzi, kexa, erreklamazio edo iradokizunen berri eman diezaguzun.

8. ARAUDI APLIKAGARRIA

Enpresak garraioari buruzko araudi aplikagarria etengabe eguneratzeko behar diren baliabideak baditu.

Adierazleen betetze maila urtero enpresaren webgunean argitaratuko da.