

El grupo THERPASA es una empresa dedicada al transporte de viajeros nacional e internacional por carretera. Nuestro objetivo principal es proporcionar un servicio de calidad y conseguir así la satisfacción de nuestros clientes. Es por este motivo por el que hemos creado la Carta de Servicios.

En este documento, usted, como cliente, podrá encontrar nuestro compromiso con la calidad y nuestra voluntad de mejorar día a día.

SERVICIOS PRESTADOS

Nuestros servicios comprenden el transporte escolar, transporte de empleados de diversas empresas, servicios discrecionales, transfers, congresos, excursiones y alquiler de vehículos de lujo con conductor. Además del transporte de las siguientes líneas regulares de pasajeros:

THERPASA

- VAC-076 Soria-Zaragoza con hijuelas
- VDA-095 Tarazona-Zaragoza con hijuelas
- VDA-068 Sariñena-Zaragoza
- VDA-056 Novillas-Borja
- VACL-031 Langa de Duero-Soria con hijuelas

AUTOMÓVILES LA SERRANA

- VACL-045 Burgos-Soria con hijuelas

AUTOBUSES CINCO VILLAS

- DA-061 Uncastillo - Zaragoza

Puede consultar los horarios de nuestras líneas a través de nuestra página web, seleccionando los puntos de origen, destino y día en el apartado consulta rápida o seleccionando una de las líneas principales.

INFORMACIÓN Y RESERVAS

<p>Sede Central Grupo Therpasa Autovía de Logroño Km.6 50.011 – Zaragoza Teléfono: 976 30 00 45 - FAX: 976 34 10 81 Teléfono 24H.: 976 30 40 80 email: thp@therpasa.es Página Web: www.therpasa.es</p> <p>Delegación en Soria: Polígono Las Casas, Parcela 42-A Nave Teléfono 975 233 005 email: laserrana@therpasa.es Página Web: www.therpasa.es</p> <p>Delegación en Ejea: C/Estación, s/n. Teléfono 976 660 980 email: info@autobusescincovillas.es Página Web: www.autobusescincovillas.es</p>	<p>Estaciones de Autobuses:</p> <p>Estación Central de Autobuses de Zaragoza: Avenida de Navarra nº80. Teléfono 976 22 57 23</p> <p>Estación de Autobuses de Borja: C/ Ezpiola, s/n. Teléfono 976 867 064</p> <p>Estación de Autobuses de Tarazona: Avenida de Navarra, 17. Teléfono 976 641 100</p> <p>Estación de Autobuses de Soria: Avenida de Valladolid, s/n. Teléfono 975 22 2060</p> <p>Estación de Autobuses de Burgos: C/ Miranda, 4-6. Teléfono 947 268 995</p> <p>Estación de Autobuses de Ejea de los Caballeros: C/Estación, s/n. Teléfono 976 660 980</p>
---	---

CERTIFICACIONES

- UNE EN ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad.
- UNE EN 13816: Transporte público de pasajeros.
- UNE-EN ISO 14001 de gestión ambiental
- OSHAS 18001 de seguridad y salud en el trabajo.

NUESTROS COMPROMISOS E INDICADORES

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que nuestra empresa tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal: *Ofrecer un Servicio con los mayores niveles de calidad posibles.*

Compromisos respecto a:

- El servicio ofertado
- La accesibilidad
- La información en paradas y en los autobuses.
- La duración del viaje.
- El Cumplimiento de horarios/frecuencias.
- La seguridad.
- El medio ambiente.
- Nuestra Atención al Cliente.
- Nuestra flota de autobuses.

Servicio ofertado

- ✓ Venta de billetes en taquillas, en ruta y por internet.
- ✓ Sistema de bonificación en el precio del billete de nuestras líneas regulares.
- ✓ Tarjetas sin contacto con bonificación.
- ✓ Posibilidad de cambio o anulación del billete.

Puntualidad

- ✓ Nos comprometemos a ofrecer servicios puntuales. Para ello, programamos nuestros servicios con tecnologías avanzadas para la gestión de flotas que nos permitan, en condiciones normales de explotación, garantizar el cumplimiento de los horarios.

Accesibilidad

- ✓ Nos estamos esforzando por incorporar a nuestra flota vehículos adaptados a Personas de Movilidad Reducida.

Atención al cliente

- ✓ Todo nuestro personal está a su servicio para facilitarle la información que requiera sobre nuestros servicios.
- ✓ Recibirá un trato amable y profesional.
- ✓ Servicio de atención telefónica.
- ✓ Se evalúa la atención prestada al cliente a través de la herramienta "mystery shopping"
- ✓ En caso de retraso o de cualquier otra incidencia en la realización del servicio, usted será tiene derecho a ser debidamente informado
- ✓ La empresa se compromete a responder, en un plazo no superior a 20 días, todas las reclamaciones recibidas. Las reclamaciones y las sugerencias que nos proporcionan nuestros clientes nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos.
- ✓ El grupo THERPASA valora las reclamaciones, quejas y sugerencias de sus clientes como un medio eficaz que contribuye a la mejora de los servicios.

El grupo THERPASA pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar:

En persona / taquillas: en cualquiera de las oficinas de taquilla de la empresa y en oficinas centrales.

Por escrito (Hoja de Quejas/Sugerencias): Disponibles en todas las taquillas y autobuses de la compañía.

Por Correo postal: a las direcciones de la empresa, indicadas en el apartado "Información de Interés".

Por Teléfono: Oficinas Centrales: 976 30 00 45 en horario de oficina o al 976 30 40 80 (teléfono emergencias 24 horas)

Por Correo Electrónico: thp@therpasa.es / ventaonline@therpasa.es / info@autobusescincovillas.com

Seguridad y Confort

- ✓ Nuestra flota cumple todas las exigencias legales en materia de seguridad.
- ✓ Se dispone de un Plan de mantenimiento de la flota que garantiza unos óptimos niveles de seguridad, limpieza y conservación.
- ✓ Los vehículos disponen de información a bordo sobre el modo de actuación en caso de accidente así como de los equipos necesarios en emergencias: extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro, apertura de seguridad de puertas y botiquín de primeros auxilios.
- ✓ Todos nuestros autobuses están dotados de cinturón de seguridad.
- ✓ Valoramos especialmente la formación de nuestro personal de conducción.
- ✓ El 100% de los autobuses dispondrán de indicadores de emergencia y planes de evacuación
- ✓ Somos respetuosos con el medio ambiente

DESCUENTO

- ✓ Familia numerosa: especial (50% de dto.) y general (20% de dto.)
- ✓ Carnet joven: 5% de dto. (sólo en taquilla)
- ✓ Descuento por grupo: 8-15 personas: 10% / > 15 personas: 20 %
- ✓ Billetes de ida y vuelta (20% de dto.)
- ✓ Tarjeta Bus Therpasa: tarjeta sin contacto de 10, 20 y 30 viajes, con descuentos del 15%, 20% y 25% respectivamente. Su validez es de cuatro meses desde su fecha de emisión (disponible sólo en la empresa Therpasa)