

## CARTA DE SERVICIO DE NAVIERA TAMBOR

*Naviera Tambor* se dedica al transporte público de personas desde el año 1993. Desde su creación, el usuario ha sido el centro de nuestra actividad, esforzándonos diariamente para poder ofrecerle un mejor servicio. Es por este motivo que hemos creado esta Carta de Servicio.

En este documento, usted como usuario, podrá encontrar nuestro compromiso con la calidad y nuestra voluntad de mejorar día a día. Queremos informarle, de forma clara y concisa, sobre los servicios que ofrecemos y sobre nuestros compromisos de calidad.

- **Servicio Ofertado**

El 95% de los viajes se realiza de acuerdo con el horario definido en el servicio ofertado.

- **Accesibilidad**

Las entradas / salidas son accesibles para los usuarios (facilidad actual de las embarcaciones para subirse o bajarse). La nota promedio obtenida en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (escala de 1 a 5) es igual o mayor a 3.5.

- **Información**

Se dispone de información precisa, comprensible y útil sobre el servicio en la página web y Facebook. La nota promedio obtenida en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (escala de 1 a 5) es igual o mayor a 3.5.

- **Tiempo**

El 95% de los viajes se realizan de acuerdo con el horario de salida definido con un retaso no mayor de 15 minutos, siempre que no exista fuerza mayor o caso fortuito.

- **Atención al usuario**

Al menos el 95% de los usuarios recibe atención a sus quejas, consultas y sugerencias recibidas por medio del correo electrónico oficial en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Los usuarios perciben una correcta aplicación de los protocolos y medidas preventivas COVID19 dadas por las autoridades. La nota promedio obtenida en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (escala de 1 a 5) es igual o mayor a 3.5.

- **Comodidad**

Los usuarios perciben condiciones de limpieza y orden dentro del ferry. La nota promedio obtenida en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (escala de 1 a 5) es igual o mayor a 3.5.

- **Seguridad**

Los usuarios perciben condiciones de seguridad para la protección de las personas contra las agresiones (cámaras de seguridad, iluminación). La nota promedio obtenida en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (escala de 1 a 5) es igual o mayor a 3.5.

- **Impacto medioambiental**

Los usuarios no perciben olores desagradables dentro de la embarcación. Mediante el cumplimiento del 100% del programa aprobado de limpieza de los servicios sanitarios (después de cada viaje).

Asimismo, con una periodicidad trimestral se hará público el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Valoramos sus opiniones porque nos permitirán mejorar el servicio que ofrecemos. Les rogamos nos envíen sus opiniones, sugerencias o quejas, a través de los siguientes medios:

Pueden escribirnos a la siguiente dirección electrónica: [Info@navieratambor.com](mailto:Info@navieratambor.com) o llamarnos al teléfono: [2661-2084](tel:2661-2084) O bien, acudir a nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en [Barrio el Carmen Puntarenas, frente a la terminal de ferries](#), en horario de *8:00 a.m. a 5:00 p.m.*

¡Gracias por utilizar nuestro servicio!

