

2018

SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL Y TURÍSTICO

DOCUMENTO REFERENCIAL PROPUESTA Y POLITICAS.-

Este documento contiene detalles de nuestras Políticas de Servicios y Otros, que consideramos de interés para nuestros prospectos y clientes, léase detalladamente.

“AGREGAMOS VALOR SUPLIENDOTE CON
LOS MEJORES TRANSPORTISTAS DEL
MERCADO”

“AGREGAMOS VALOR
SUMINISTRANDOTE A TRAVES DE
VARIAS COTIZACIONES LOS MEJORES
PRECIOS DEL MERCADO”

“AGREGAMOS VALOR SIRVIENDO COMO
CENTRO DE GESTION DE SERVICIOS DE
TRANSPORTE TURISTICO DEL PAIS,
SOMOS EL ENLACE PRINCIPAL DE LA
MAYOR RED DE TRANSPORTISTAS”



SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL Y TURÍSTICO



Contenido

¿QUIENES SOMOS?	3
ALCANCE DE NUESTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE:	4
RESTRICCIONES DEL ALCANCE:	4
ESPECIFICACIONES DE LOS AUTOBUSES:	5-11
POLÍTICA DE GARANTÍA.....	12
POLÍTICA DE CALIDAD.....	13
POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD.....	14
POLÍTICA DE PAGO.....	15
PLAN DE CONTINGENCIA.....	16
¿POR QUÉ ELEGIRNOS?.....	17

SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL Y TURÍSTICO



¿QUIENES SOMOS?

Somos la empresa líder dedicada a movilizar y/o transportar sus productos donde esté su cliente. Orientada a proveer servicios de paquetería, mensajería y otros (transporte en general), con sus bases operativas en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana.

Filosofía Guepardo: Rápido, Pequeño y Eficaz.

MISIÓN

Dar apoyo continuo a los clientes que soliciten nuestros servicios para la realización de sus objetivos, ofreciéndoles nuestros más altos estándares de calidad, eficiencia y ayuda en sus gestiones, crear los canales de conexión seguros, modernos, sobre todo con contacto humano donde puedan sentirse cómodos y acogidos.

VISIÓN

Estar en todos los lugares, haciendo nuestro nombre presente entre las empresas que más han contribuido y revolucionado servicios, cambiando las vidas de las personas.

VALORES

Integridad, para demostrar que podemos trabajar unidos y obtener mejores resultados.

Liderazgo, para potenciar las fortalezas existentes en la organización y desarrollar nuevas capacidades orientadas al servicio al cliente.

Eficiencia, para marcar la diferencia no solo en la entrega de los servicios, también para apalancar a nuestros clientes.

Respeto, para valorar sin distinción de personas o situaciones.

Proximidad, para ofrecer a los clientes un trato personalizado, humano y cercano, sintonizando con sus expectativas y estilos de vida, mostrando en todo momento una vocación del servicio.

Compromiso, con el bienestar de los clientes, y entregas de servicios cada vez mejor.

SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL Y TURÍSTICO



Seguridad, velar por cada pertenencia de nuestros clientes.

ALCANCE DE NUESTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE:

Cubrimos todo el Territorio Nacional.

Cada minibús tiene una capacidad de 32-34 pasajeros.

Programamos las salidas de los autobuses a requerimiento del cliente.

Elaboramos rutas de distribución.

Los autobuses estarán disponibles durante toda la actividad del cliente.

RESTRICCIONES DEL ALCANCE:

No hacemos cobro dentro del vehículo.

No movilizamos los vehículos sin previa autorización a otras zonas no cotizadas.

No manejamos los listados de pasajeros.

<http://www.dominicusshipping.com>

PARA MÁS INFORMACIÓN CONTACTE A SU REPRESENTANTE.



POLÍTICA DE GARANTÍA

GARANTÍA

Garantía de Servicio:

Los Servicios contratados con nuestra compañía tienen una garantía de satisfacción del cliente desde el momento en que comienza el servicio hasta que se finaliza, esta garantía incluye un Reporte del trabajo realizado en caso de que el cliente lo requiera, incluimos en nuestra garantía la devolución de un diez por ciento (10%) del valor del servicio contratado en caso de recibir quejas al momento de realizar la entrega de los servicios por cualquiera de nuestros empleados y colaboradores.

Algunos de los vehículos están monitoreados con GPS, en caso de contingencias y/o emergencias el cliente tiene derecho a reclamar la visualización de los mismos con previa autorización de nuestra administración, hasta quince (15) días después de haberse realizado el servicio, incluyendo días feriados.

Para hacer válida la garantía es necesario presentar la factura, encontrarse dentro del territorio nacional, haber terminado de pagar el servicio.

Nulidad de la garantía:

La garantía seguirá siendo válida siempre y cuando el cliente conserve la factura.

No sea utilizado de manera inadecuada y/o manipulada.

Se haya vencido el plazo de reclamaciones.

Robos o pérdidas dentro de los autobuses.

Daños realizados al interior de la carrocería por parte de los transportados



POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los CLIENTES de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, innovación, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones, abarcando también los siguientes renglones:

Comunicación Interna y Externa

Comunicamos todo de manera sincera, sencilla, precisa, oportuna y personalizada.

Creatividad e Innovación

Anticipamos las necesidades y deseos de nuestros clientes, compañeros y accionistas, para crear formas nuevas y rentables de satisfacción.

Cumplimiento

Entregamos lo acordado a tiempo, excediendo las expectativas.

Cabalidad

Hacemos todo con exactitud y terminamos con precisión aquello a lo que nos comprometemos, cuidando los detalles.



POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Nos comprometemos a mantener confidencialidad respecto al contenido de los documentos que nos sean confiados y a cualquier información que nos sea transmitida por el cliente sobre su actividad. No divulgaremos de ningún modo información relativa al cliente sin su autorización, excepto a los colaboradores o subcontratados autorizados por DOMINICUS SHIPPING, E.I.R.L., que necesiten esa información para realizar sus tareas. Exigimos a todos los colaboradores y subcontratados que firmen una declaración de confidencialidad.

Ninguna información de este documento puede ser divulgada, copiada, revelada y/o distribuida por terceros ajenos a la institución sin previa autorización de DOMINICUS SHIPPING E.I.R.L., esta propuesta es exclusiva para el prospecto y/o al cual la hemos entregado y solo será utilizada para los fines de evaluación y contratación de nuestros servicios. DOMINICUS SHIPPING, E.I.R.L., posee todos los derechos sobre la emisión, copia, muestra y distribución de este documento.

DOMINICUS SHIPPING, E.I.R.L., podrá modificar en cualquier momento los términos estipulados en la presente sección y notificará los cambios al cliente publicando y/o enviando una versión actualizada de dichas políticas e informando la fecha de la última actualización.



POLÍTICA DE PAGO

El cliente debe de haber realizado la transferencia para proceder con la entrega de los servicios solicitados, al realizar el pago de los servicios por esta modalidad se verificará que el depósito haya sido liberado en cualquiera de nuestras cuentas bancarias, en caso de ser depósito con cheque de otro banco se esperará a que su cheque sea autorizado y se le notificará por correo electrónico registrado y/u otras vías. El cliente puede pagar en efectivo a través de nuestras oficinas. El cliente debe hacer un depósito de 2,000.00 pesos con la solicitud.

Cada empresa posee un plazo de crédito diferente según nuestra consideración luego de haber evaluado su solvencia económica y nuestras relaciones comerciales con la misma. Otorgaremos descuentos a los clientes que realicen el pago inmediato, de contado y total de los productos y/o servicios contratados, este descuento será considerado por la administración al momento del desembolso.



PLAN DE CONTINGENCIA

El monitoreo se desarrolla en distintos niveles de la gestión, con el objeto de conocer sobre las actividades, procesos y resultados, cuyos principales indicadores se relacionan con la prestación del servicio en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia.

Nuestro Plan de contingencia está integrado por las siguientes etapas:

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS: *Incluye la prevención de los accidentes, que tan rápido podría actuar el personal ante los mismos, manejo de situaciones comprometedoras.*

JERARQUIZACIÓN: *Esto incluye la asignación de un personal y autorización de un personal que tendrá acceso exclusivo.*

ESTABLECIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE RECUPERACIÓN: *Esto incluye almacenamiento de ubicaciones ITRACK en nuestro Software y servicios en la NUVE para recuperar cualquier información por fecha y hora, en caso de accidentes y otros, a solicitud del cliente.*

EJECUCIÓN: *Esto significa la aplicación inmediata de lo expresado con anterioridad.*

PRUEBAS Y SIMULACIONES: *Hacemos pruebas y simulación del funcionamiento de nuestros vehículos*

HERRAMIENTAS Y MANTENIMIENTO: *Cada vehículo está dotado de las herramientas necesarias ante cualquier eventualidad o falla, con sus respectivas repuestas y demás herramientas de auxilio. El mantenimiento de los vehículos ocurre periódicamente y nos aseguramos de que las condiciones del vehículo sean óptimas.*



¿POR QUE ELEGIRNOS?

¿POR QUÉ ELEGIRNOS?

Somos responsables de que los usuarios sean transportados con seguridad y puntualidad.

Nuestro precio es competitivo además de brindarle seguridad, eficiencia y rapidez.

Nuestros choferes tienen experiencia acumulada diaria.

Tenemos la experiencia necesaria y queremos seguir mejorando.

Hemos trabajado para empresas de renombre a nivel nacional.

Nos encargamos de suministrarle los mejores vehículos y a los mejores transportistas del mercado con los precios más competitivos.

Escuchamos a nuestros clientes.