

27.10.2017

Arvoisa asiakkaamme!

Tämä on joukkoliikennelain (869/2009) 48 §:n mukainen laatulupaus.

Harjoitamme bussiliikennettä Etelä-Pohjanmaan ELY-keskuksen myöntämän joukkoliikenneluvan nojalla ja ELY-keskusten, kaupunkien, kuntien, Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän ja muiden sopimusosapuolten kanssa tehtyjen sopimusten tai niiden myöntämien reittiliikennelupien mukaisesti.

Aikataulumme ovat haettavissa verkkosivuiltamme olevien aikatauluhaun tai linkkien kautta. Ilmoitamme aikatauluistamme myös kaupunkien, kuntien tai seutukuntien julkaisemissa sähköisissä ja painetuissa tietolähteissä.

Ajantasainen tieto aikatauluistamme löytyy verkkosivujemme matkahausta sekä osiosta Aikataulut ja reitit, jossa tiedotamme myös poikkeusaikatauluista juhlapyhien yhteydessä. Merkittävimmistä liikennemuutoksista tiedotamme myös verkkosivujemme Uutiset-osiossa.

Myymme matkalippuja pikavuoroihimme ja osaan vakiovuoroistamme verkkokaupassamme [www.pohjolanliikenne.fi](http://www.pohjolanliikenne.fi). Myymme busseissamme matkalippuja verkkosivuiltamme julkaistun taksan mukaisesti tai liikenteen tilaajan edellyttämällä taksalla. Maksuvälineinä busseissa käyvät käteinen sekä erikseen nimetyillä reiteillä lisäksi yleisimmät maksukortit, myös Visa Electron. Hyväksymme Oy Matkahuolto Ab:n myymät matkaliput sekä valtakunnalliset ja alueelliset matkakortit Vihtilippua lukuun ottamatta lippujen tai korttituotteiden kelpoisuusehtojen mukaisesti. Kuopion seutulipun ja Ylä-Savon seutulipun hyväksymme 7.1.2018 saakka. Pikavuoroillamme lupaamme istumapaikan asiakkaille, jotka ovat etukäteen ostaneet lipun nimenomaisesti kyseiseen vuoroon.

Kotkan ja Kuopion kaupunkien tilaamassa liikenteessä hyväksymme Waltti-liput. Pääkaupunkiseudulla, Sipoossa ja Kirkkonummella hyväksymme Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän matkakortit kelpoisuusehtojensa mukaisesti ja myymme Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän tariffin mukaisia kertalippuja ja yhden vuorokauden vuorokausilippuja. Hyväksymme vaihtomatkaan asiakkaalla olevan HSL:n kertalipun ja vuorokausilipun.

Kauko- ja lähiliikenteessä käyttämiemme bussien sisäänkäynneissä on yleensä 2-3 porrasaskelmaa. Sisäänkäynnit on varustettu määräysten mukaisilla tartuntatangoilla. Liikuntarajoitteisille asiakkaille ovat matalalattiaisten bussien ansiosta käytettävissä Kotkan, Kuopion ja Imatran kaupunkiliikenteemme palvelut sekä pääosin alueiden Helsinki-Kirkkonummi ja Helsinki-Sipoo lähiliikenteen palvelut. Muussa liikenteessämme avustamme liikuntarajoitteisia asiakkaita mahdollisuuksien mukaan. Vuoroillemme on mahdollista saada Matkahuollon tarjoamia avustajapalveluita vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille Matkahuollon käytännön mukaisesti. Kuljetamme pikavuoroissamme yksin matkustavia lapsia, joiden saattaja tuo mukanaan verkkosivuiltamme tulostetun ja valmiiksi täytetyn Lapsipassin.



27.10.2017

Yhtiömme kaikki toiminta ja johtaminen perustuvat arvoihin, jotka ovat: asiakas toiminnan lähtökohtana, turvallisuus ja vastuullisuus, yhdessä menestyminen, tavoitteellisuus sekä uudistuminen.

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä asiakaspalautejärjestelmämme tuottamien tunnuslukujen avulla. Lisäksi mm. Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä mittaa vuorojemme asiakastyytyväisyyttä.

Käsitlemme kaiken saamamme asiakaspalautteen toimintajärjestelmämme mukaisesti. Vastamme palautteisiin ensisijaisesti sähköpostitse viimeistään 14 päivän kuluessa palautteen saapumisesta tai liikenteen tilaajan mahdollisesti edellyttämää lyhyempää vastausaikaa noudattaen.

Mikäli emme ole pystyneet tarjoamaan lupaamaamme palvelua tai sitä korvaavaa palvelua, korvaamme saamatta jääneen palvelun tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa sopien.

Korvaamme liikennöintimme yhteydessä aiheuttamamme välittömät vahingot asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti sopien. Matkatavaroiden katoamis- ja vahingoittumistapauksissa vastuumme on rajoitettu enintään 20 euroon/kg.

Korvauspyynnön tai liikennettämme koskevan toivomuksen voi esittää joko palautesivumme kautta tai kirjallisesti toimipaikkaamme. Mikäli asiakas on tyytymätön korvaukseen, hän voi viedä asian Kuluttajariitalautakunnan (osoite PL 306, 00531 HELSINKI, puh. 010 366 5200, s-posti: kril@oikeus.fi) käsittelyyn. Matkustajien oikeuksia koskevan asetuksen noudattamista Suomessa valvovat Kuluttajavirasto (osoite PL 5, 00531 Helsinki, puh. 010 194 700, s-posti: posti@kuluttajavirasto.fi) ja Liikenteen turvallisuusvirasto TraFi (osoite PL 320, 00101 Helsinki, puh. 020 618 500, s-posti: kirjaamo@trafi.fi).

**OY POHJOLAN LIIKENNE AB**

Heikki Alanko  
toimitusjohtaja