

## Joukkoliikennelain §48 mukainen **Laatulupaus**

- 1) Tarjottavat liikennepalvelut
  - a. Linjaliikennepalvelut ostosopimusten, siirtymäkauden sopimusten sekä käyttöoikeussopimusten ehtojen mukaisesti Hämeenlinnan ja Hattulan kuntien alueella.
  - b. Tilausliikennepalvelut tilausten mukaan.
- 2) Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen
  - a. Linja-autoissa tulostetuilla ilmoituksilla.
  - b. Yhtiön internetsivuilla ([www.hameenlinja.fi](http://www.hameenlinja.fi)).
  - c. Tiedotteilla mediassa.
  - d. Pikatilanteissa suoraan asiakkaalle ajojärjestelyn tai kuljettajan toimesta.
  - e. Sähköpostilla tilaajalle.
- 3) Käytössä olevat liput ja niiden hinnat
  - a. Kertalippujen ja vaihtolippujen hinnat noudattavat Matkahuollon taksoja. Ajantasaiset tuotteet ja hinnat netissä ja aikataulukirjassa.
- 4) Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen
  - a. Lippujärjestelmät
    - Matkahuollon valtakunnalliset lipputuotteet.
    - Hämeenlinnan ja Hattulan kuntalipputuotteet.
  - b. Informaatiojärjestelmät
    - Matkahuollon aikatauluinfo [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi).
    - Matkahuollon reitihaku [hameenlinna.matkahuolto.info](http://hameenlinna.matkahuolto.info).
    - Aikatauluinfo [www-sivuilla](http://www-sivuilla), ladattavissa ja tulostettavissa.
  - c. Aikatauluvihko yhteistyössä muiden kaupungin liikenteenharjoittajien kanssa.
  - d. Pysäkkiaikataulut keskeisillä nousupysäkeillä.
  - e. Oma aikatauluneuvonta puhelimitse.
- 5) Käytössä olevat ajoneuvot, niiden mahdollinen matalalattiaisuus ja varusteet, jotka helpottavat matkustajan autoon pääsyä
  - a. Kaupunkiliikenteen linja-autot ovat pääsääntöisesti etu- ja keskioven väliltä matalalattiaisia, osassa pyörätuoliramppi keskiovena.
  - b. Palvelulinja-auto on matalalattiainen.
  - c. Seutuliiikenteen linja-autoissa on portaita etu- ja keskiovena. Kahvat helpottavat autoon nousua ja siitä poistumista.
  - d. Tilausajoautoissa on portaita etu- ja keskiovena. Kahvat helpottavat autoon nousua ja siitä poistumista. Tilausajoissa voidaan tarpeen mukaan käyttää myös soveltuvaa matalalattiaikalustoa.
- 6) Asiakastytyväisyyden mittaaminen
  - a. Sähköpostilla ja internetsivujen lomakkeella tulevaan palautteeseen vastataan.
  - b. Teemme myös asiakastytyväisyyskyselyjä.
- 7) Valitusten käsittely, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaukset
  - a. Valitukset käsitellään työnjohdossa ja palaute annetaan asianosaiselle.
  - b. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus/tilaus viikkoa ennen ajoa veloituksetta.
  - c. Vahingonkorvauksista ja hinnan palautuksista neuvotellaan tapauskohtaisesti erikseen. Linjaliikenteen hyvityksenä tarjotaan ensisijaisesti ilmaisia matkoja ko liikenteeseen.
- 8) Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien käytettävissä olevat palvelut, heidän avustamisensa, siitä tiedottaminen sekä muu eri väestöryhmien tarpeiden huomioon ottaminen
  - a. Palvelulinja Seiska palvelee erityisryhmiä ja on kaikille avointa joukkoliikennettä. Linja voi kutsusta poiketa reitiltään lyhyesti. Palvelulinjalla avustajan matka on ilmainen.
  - b. Kaupunkiliikenteen autojen matalalattiaisuus helpottaa liikuntarajoitteisten matkustamista.
  - c. Kuljettajat auttavat apua tarvitsevia mahdollisuuksien mukaan.
  - d. Toiminnan kehittämisestä tiedotetaan ja siinä pyritään ottamaan huomioon kaikkien väestöryhmien tarpeet.