

Joukkoliikennelain (13.11.2009/869) 48 § mukainen liikennepalveluja koskeva laatulupaus

1. Tarjottavat liikennepalvelut

Pahkakankaan Liikenne Ky tarjoaa aikataulun mukaista vakiovuoroliikennettä Etelä- Pohjanmaan alueella ostosopimusten, siirtymäkauden sopimusten sekä käyttöoikeussopimusten ehtojen mukaisesti. Lisäksi tarjoamme kutsuperusteista reittiliikennettä.

Tarjoamme myös tilausliikennepalveluja sekä kotimaassa että ulkomaille.

2. Palveluista ja niiden muutoksista tiedottaminen

Linjaliikenteemme reiteistä ja aikatauluista saa tietoa Oy Matkahuolto Ab:n valtakunnallisesta järjestelmästä: www.matkahuolto.fi, soittamalla numeroon puh. 0200 4000 tai Pahkakankaan Liikenne Ky puh. 0400 187 226, 040 594 8612 sekä sähköpostitse: posti@pahkakangas.fi

Liikenteen reiteistä ja aikatauluista tiedotamme myös kotisivuillamme www.pahkakangas.fi. Mahdollisista muutoksista sekä poikkeuksista ajopäivissä tiedotamme www.matkahuolto.fi.

3. Käytössä olevat liput ja niiden hinnat

Vakiovuoroissa on käytössämme Oy Matkahuolto AB:n lipputuotteet ja hinnoittelu. Tiedot lipputuotteista ja hinnoista löytyy matkahuollon internetsivuilta.

Kutsuperusteisessa reittiliikenteessä maksun voi suorittaa pankki-/luottokortilla tai käteisellä. Hinnoittelu on eritelty palvelukohtaisesti www.pahkakangas.fi.

4. Informaatio ja lippujärjestelmiin kuuluminen

Kuulumme Oy Matkahuolto Ab:n valtakunnallisiin informaatio ja lippujärjestelmiin.

5. Käytössä olevat ajoneuvot

Käytössämme on yhteensä 19 linja-autoa, joiden koko vaihtelee 10-istumapaikkaisesta aina 57-istumapaikkaiseen.

Suurin osa busseistamme on Euro 5 -päästöluokituksen täyttäviä.

Käytössä olevat ajoneuvot, niiden mahdollinen matalalattiaisuus, apu-askelmat ja varusteet, jotka helpottavat matkustajan autoon pääsyä

- a.) Seili- ja kutsubussi palveluautot Seinäjoen kaupungin ja seutualueella.
- b.) Vakiovuorolinja-autoissa on apuaskelma ja kahvat jotka helpottavat autoon nousua ja poistumista.
- c.) Tilausajoautoissa on apuaskelma etu-ovella. Kahvat helpottavat autoon nousua ja siitä poistumista. Linja-autossa pystyy myös käyttämään korin laskua sekä ”niiausta”.

6. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakaspalautetta otetaan vastaan puhelimella, sähköpostilla sekä henkilökuntamme välityksellä.

7. Valitusten käsittely, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaukset

Kaikki palautteet käsitellään ja asiakkaalle pyritään vastaamaan nopeasti. Valitukset käsittelemme luottamuksellisesti ja tapauskohtaisesti keskustellen henkilökunnan ja johtajien kanssa. 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. Kutsuohjattu palveluliikenne Seili ja Nopsa Seinäjoen Kaupungin alueella palvelee erityisryhmiä ja on kaikille avointa joukkoliikennettä.
<http://www.seinajoki.fi/asuminenjaymparisto/kadutjaliikenne/joukkoliikenne/palveluliikenne/seili-liikenne.html>
- b. Palveluliikenteen autojen matalalattiaisuus helpottaa liikuntarajoitteisten ja iäkkäiden asiakkaiden matkustamista.
- c. Käytössämme on perähissillisiä ja inva- varustettuja pienoislinja-autoja.
- d. Toiminnan kehittämisestä tiedotetaan ja siinä pyritään ottamaan huomioon kaikkien väestöryhmien tarpeet