

## Laatuluspaus

Joukkoliikennelain (869/2009) 48 § mukainen liikennepalveluja koskeva laatuluspaus.

### 1. Tarjottavat liikennepalvelut

Linja-autoliikenne Kuljetus J. Haanpää Oy tarjoaa aikataulun mukaista vakiovuoro- ja koululaisliikennettä Etelä-Pohjanmaalla. Tarjoamme myös tilausliikennepalveluja kotimaassa.

### 2. Palveluista ja niiden muutoksista tiedottaminen

Linjaliikenteemme reiteistä ja aikatauluista saa tietoa Oy Matkahuolto Ab:n valtakunnallisesta järjestelmästä: [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi), p. 0200 4000, tai numeroista 0400 561463 / 040 5121394.

Liikenteen reiteistä ja aikatauluista tiedotamme myös painetuissa aikataulujulkaisuissamme sekä kotisivuillamme ([www.kuljetushaanpaa.fi](http://www.kuljetushaanpaa.fi)).

### 3. Käytössä olevat liput ja niiden hinnat

Linjaliikenteessä on käytössämme Oy Matkahuolto Ab:n lipputuotteet. Tiedot lipputuotteista ja hinnoista löytyy Oy Matkahuolto Ab:n internetsivuilta ([www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi)). Kertalipun ja meno-paluulipun voi ostaa myös linjavuoron kuljettajalta autosta.

### 4. Informaatio ja lippujärjestelmiin kuuluminen

Kuulumme Oy Matkahuolto Ab:n valtakunnallisiin informaatio- ja lippujärjestelmiin. Hyväksymme maksuvälineenä kaikki Oy Matkahuolto Ab:n lipputuotteet, pankkikorttimaksut sekä käteisen rahan.

### 5. Käytössä olevat linja-autot ja henkilöstö

Käytössämme on yhteensä 10 linja-autoa, joiden koko vaihtelee 19-istumapaikkaisesta aina 50-istumapaikkaiseen saakka. Bussimme ovat siistejä, teknisesti hyvässä kunnossa ja soveltuvat siten hyvin linja- ja tilausajoliikenteeseen. Bussiemme varusteina ovat mm. wc, cd/dvd, mikrofoni, ilmastointi, kahvinkeitin, jääkaappi ja turvavyöt.

Henkilöstömme on ammattitaitoista ja ammattipätevyyden suorittaneita kuljettajia. Asiakkaan kokema hyvä palvelu, yksilöllisyys sekä turvallisuus ovat tärkeimmät henkilöstöämme ohjaavat tekijät.

### 6. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyttä mitataan satunnaisesti linja-liikenteessä suoritetuin asiakaskyselyin. Asiakaspalautetta otetaan vastaan myös internetsivuillamme, sähköpostilla, puhelimitse sekä henkilökuntamme välityksellä.

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

Kaikki palautteet käsitellään mahdollisimman nopeasti ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Asiat käsittelemme luottamuksellisesti ja tapauskohtaisesti. Korvaamme asiakkaalle aiheutuneet kustannukset virheellisestä tai puutteellisesta toiminnastamme. Korvaus on aina tapauskohtainen.

Lähtökohtanamme on hyvä asiakaspalvelu sekä asiakastyytyväisyys.  
Tavoitteenamme on luotettava ja pysyvä yhteistyö.  
-Teirän Tähären-

Kuljetus J. Haanpää Oy,  
Henkilökunta.