

WIKSTRÖMS BUSSTRAFIK OY:n JOUKKOLIIKENNALAIN 48 §:n MUKAINEN LAATULUPAUS

1. Tarjottavat liikennepalvelut

Arvoisa matkustaja!

Wikströms Busstrafik Oy tarjoaa reittiliikennettä sekä tilausajomatkoja kotimaahan ja ulkomaille. Yhtiömme kotipaikka on Raasepori. Hoidamme paikallista reittiliikennettä Raaseporin sisällä ja kaukoliikennettä reiteillä Bromarv-Helsinki-Bromarv sekä Hanko-Helsinki-Bromarv, mistä viime mainittu on pikavuoro.

Olemme toimineet alalla 1948 lähtien ja edustamme perheyrietyksen arvot missä vastuullinen asiakaslähtöisyys, turvallisuus sekä laatu ja toimintavarmuus ovat etusijassa.

Palvelemme kaikkia asiakasryhmiä suomeksi ja ruotsiksi ja kaikki kuljettajamme ovat kokeneita linja-autoalan ammattilaisia

2. Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen

Tarjoamastamme palveluista sekä reittiliikenteen aikatauluista ja niiden muutoksista tiedotamme internetsivuillamme www.wikstromsbustrafik.fi, puhelimitse 019-2440 400 sekä linja-autoissa kuljettajan kuulutuksilla.

Linja-autoissamme on myös tarjolla meidän reittiliikenteen voimassa olevat aikataulut ja kyseiset tiedot löytyvät myös Matkahuollon valtakunnallisesta aikataulujärjestelmästä, www.matkahuolto.fi. Tilausajoliikenteen tarjouspyynnöt, lisätiedot, tiedustelemiset mahdollisista löytötavaroista ym. voi tehdä puhelimitse 019-2440 400 tai sähköpostitse info@wikstromsbustrafik.fi.

3. Matkaliput ja niiden hinnat reittiliikenteessä

Meidän reittiliikenteemme maksuvälineinä toimivat käteinen raha ja matkahuollon lippuvalikoima sekä pääkaupunkiseudun U-liikenteessä, sitä koskevia erityislippuja.

Tiedot reittiliikenteen taksoista sekä Matkahuollon lippuvaihtoehdoista löytyvät osoitteesta: www.matkahuolto.fi.

4. Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen

Asiakaspalvelumme palvelee puhelimitse 019-2440 400 tai sähköpostitse osoitteella info@wikstromsbustrafik.fi.

Yrityksemme kuuluu Matkahuollon yleiseen lippujärjestelmään, Länsi Uudenmaan seutulippujärjestelmään sekä pääkaupunkiseudun U-liikennejärjestelmään.

5. Kalustomme

Käytössämme on 6 nykyaikaista ja huippukuntoista linja-autoa, suuruusluokaltaan 43-55 paikkaa, soveltuen useimpiin matkatarkoituksiin.

Kaikki automme ovat tilausajovarustettuja (mm. ilmastointi, wc, DVD, turvavyöt sekä alkolukko) ja kaikilla autoilla on ns. ”kneeling-toiminto” – eli korkeuden säätö auton seisoessa – joka helpottaa huomattavasti matkustajien sisään- ja ulospääsyä. Lisäksi kaikissa autoissa on kaksi ovea. Tiedot tilausajoliikenteen mahdollisista erityistarpeista ja –ratkaisuista (esim. vammaisille) saa puhelimitse tai sähköpostitse.

Pidämme autojemme kunnosta ja siisteydestä erityistä huolta ja takaamme, että automme renkaiden kunto on kaikissa tilanteissa hyvä.

Ammattitaitoiset ja ystävälliset kuljettajamme avustavat matkustajia eri tavoin, mm. matkatavaroiden kanssa.

6. Asiakastyytyväisyys

Asiakaspalautetta meille voi antaa kotisivumme kautta, sähköpostitse, puhelimitse tai suoraan kuljettajalle. Palautteet saatetaan viipymättä yhtiön johdon tietoon ja käsitellään asianmukaisesti, palvelujen edelleen kehittämiseksi.

Kyselyluonteisiin asiakaspalautteisiin vastaamme asiakkaan toivomalla tavalla, viimeistään muutaman päivän kuluessa.

7. Valitukset, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaukset

Korvaamme liikennöintimme yhteydessä aiheuttamamme välittömät vahingot, vakiintuneen käytännön mukaisesti ja sopimalla asiasta tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa. Sää-, keli- tai liikenneolosuhteiden aiheuttamien viivästyksien tai reittimuutoksien välittömiä tai välillisiä kuluja ei kuitenkaan korvata.

Matkalipun hinta voidaan esimerkiksi palauttaa tapauksissa, joissa on selvästi osoitettavissa virheen johtuvan yhtiömme toiminnasta.

Jos kalustomme rikkoontuu matkalla, järjestämme korvaavan kuljetuksen mahdollisimman nopeasti.

Mahdolliset valitukset ja korvauspyynnöt voi toimittaa kotisivumme kautta www.wikstromsbusstrafik.fi/palautte, sähköpostitse info@wikstromsbusstrafik.fi tai puhelimitse 019-2440 400.

8. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien käytävissä olevat palvelut, heidän avustaminen, siitä tiedottaminen sekä muu eri väestöryhmien tarpeiden huomioon ottaminen

Niin ikään linjaliikenteessä kuin tilausajoliikenteessä, kuljettaja auttaa mielellään liikuntarajoitteisia henkilöitä autoon nousussa ja poistulossa sekä mahdollisuuksien mukaan muutoinkin matkan aikana. Mahdolliset tarvittavat apuvälineet voidaan kuljettaa linja-auton tavaratilassa.

Kuljettaja tiedottaa yllä mainituista seikoista tapauskohtaisesti.