

WIKSTRÖMS BUSSTRAFIK AB:S KVALITETSLÖFTE I ENLIGHET MED 48 § I KOLLEKTIVTRAFIKLAGEN

1. Trafiktjänster som tillhandahålls

Bästa passagerare!

Wikströms Busstrafik Ab erbjuder linjebaserad trafik och beställningsresor i hemlandet och utomlands. Vårt bolag har sitt säte i Raseborg. Vi bedriver lokal linjebaserad trafik inom Raseborg och fjärrtrafik på rutterna Bromarv-Helsingfors-Bromarv och Hangö-Helsingfors-Bromarv, varav den sistnämnda är snabbtur.

Vi är ett familjeföretag som har varit verksamt i branschen sedan 1948 och som prioriterar ansvarsfull kundorientering, säkerhet samt kvalitet och driftssäkerhet.

Vi betjänar alla kundgrupper på finska och svenska och alla våra chaufförer är erfarna proffs inom bussbranschen.

2. Information om tjänsterna och om ändrade eller inahiberade tjänster

Vi informerar om våra tjänster samt gällande och ändrade tidtabeller för den linjebaserade trafiken på vår webbplats www.wikstromsbustrafik.fi, per telefon 019-2440 400 samt i bussarna genom muntliga meddelanden av chaufförerna.

Gällande tidtabeller för vår linjebaserade trafik finns tillgängliga i bussarna. Samma information fås även från Matkahuoltos riksomfattande tidtabellssystem, www.matkahuolto.fi.

Offertbegäran för beställningstrafik, tilläggsinformation och förfrågningar om eventuellt hittegoods o. dyl. kan göras per telefon 019-2440 400 eller per e-post info@wikstromsbustrafik.fi.

3. Biljetter och priser som gäller i linjebaserad trafik

Som betalningsmedel i vår linjebaserade trafik används kontantmedel och Matkahuoltos biljetturval samt de specialbiljetter som gäller för huvudstadsregionens U-trafik.

Uppgifter om priserna för den linjebaserade trafiken och Matkahuoltos biljettalternativ finns på adressen: www.matkahuolto.fi.

4. Anslutning till informations- och biljettsystem

Vår kundtjänst betjänar per telefon 019-2440 400 eller per e-post info@wikstromsbustrafik.fi.

Vårt företag omfattas av Matkahuoltos allmänna biljettsystem, Västra Nylands regionbiljettsystem och huvudstadsregionens U-biljettsystem.

5. Fordon

Vi använder sex moderna bussar i utomordentligt skick. Bussarnas storleksklass är 43–55 sittplatser och de lämpar sig för de flesta resesyften.

Alla våra bilar är utrustade för beställningsresor (bl.a. luftkonditionering, wc, DVD, säkerhetsbälten och alkolås) och har en s.k. nigningsfunktion, dvs. bussens höjd kan sänkas när den står parkerad, vilket gör det betydligt lättare för passagerare att stiga på och av bussen. Därtill har varje bil två dörrar. Information om eventuella specialbehov och speciallösningar för beställningstrafiken (t.ex. för handikappade) fås per telefon eller e-post.

Vi ser noggrant till att våra bilar är i gott och städat skick och garanterar att däckens kondition är i god i alla situationer.

Våra yrkeskunniga och vänliga chaufförer hjälper passagerare på olika sätt, bl.a. med deras bagage.

6. Kundtillfredsställelse

Vi tar emot kundrespons via vår webbplats, per e-post eller telefon, eller genom muntligt samtal med chauffören. All kundrespons vidarebefordras utan dröjsmål till bolagsledningen och behandlas på ett vederbörligt sätt i syfte att vidareutveckla tjänsterna.

Kundrespons som innehåller frågor besvaras på det sätt som kunden önskar senast inom ett par dagar.

7. Klagomål, återbetalning av priset, hävning av avtal och skadestånd

Vi ersätter direkta skador som vi orsakat i samband med trafikeringen i enlighet med etablerad praxis och genom att komma överens om saken med kunden från fall till fall. Direkta eller indirekta kostnader som orsakats av väderleks-, väglags- eller trafikförhållanden eller direkta eller indirekta kostnader som orsakats av ruttändringar ersätts dock inte.

Priset på en resebiljett kan t.ex. återbetalas i de fall då det tydligt kan bevisas att felet beror på vårt bolags verksamhet.

Om vårt fordon går sönder under resan, ordnar vi ersättande transport så fort som möjligt.

Eventuella klagomål och begäran om ersättning kan skickas via vår webbplats www.wikstromsbustrafik.fi/palaute, per e-post info@wikstromsbustrafik.fi eller per telefon 019-2440 400.

8. Service och assistans som står till förfogande för handikappade och rörelsehindrade passagerare och information om dessa samt beaktande av olika befolkningsgruppers behov i övrigt

Både i den linjebaserade trafiken och beställningstrafiken hjälper chauffören gärna rörelsehindrade passagerare att stiga på och av bussen samt i mån av möjlighet även i övriga fall under resan. Eventuella nödvändiga hjälpmedel kan transporteras i bussens bagageutrymme.

Chauffören informerar om dessa frågor från fall till fall.