

TILAUSLIIKENNE VEIJO PULKKA OY

LAATULUPAUS

(Joukkoliikennelain 48 §:n mukainen laatulupaus)



Tarjottavat liikennepalvelut

Tilausliikenne Veijo Pulkka Oy on sekä matkatoimistotoimintaa että linja-autoliikennettä harjoittava yhtiö. Linja-autoliikenne käsittää tilausajoa eri puolelle Suomea, Eurooppaan ja Venäjälle sekä aikataulunmukaista liikennettä.

Matkatoimistomme on rekisteröitynyt Kuluttajaviraston valmismatkarekisteriin.

Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista ilmoittaminen

Palvelut löytyvät yhtiömme nettisivuilta www.tilausliikenne-vejopulkka.fi. Mahdolliset matkojen muutokset ja peruutukset ilmoitetaan asiakkaalle suoraan puhelimitse tai sähköpostilla.

Aikataulunmukaisen liikenteen muutokset mm. koulujen lomien aikana ja juhlapyhien aikana, näkyvät Matkahuollon ylläpitämän aikataulusivuston kautta. Myös omilla nettisivuilla tiedotetaan muutoksista. Toimistomme asiakaspalvelu hoitaa arkipäivisin puhelimitse tulevat tiedustelut.

Käytössä olevat matkaliput ja hinnat

Aikataulunmukaisessa liikenteessä maksuksi käyvät Matkahuollon myymät lipputuotteet.

Hinnat ovat näkyvillä Matkahuollon sivustoilla ja kuljettajalla.

Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen

Tilausliikenne Veijo Pulkka Oy liikennöimät vuorot kuuluvat Matkahuollon informaatiojärjestelmään.

Kuulumme Matkahuollon lippujärjestelmään.

Käytössä olevat ajoneuvot

Isot bussimme ovat kooltaan 50-53 -paikkaisia, turistivarusteisia mm. ilmastointi ja wc. Pienemmät, 33-paikkainen bussi on turistivarusteinen, ilmastointi ja wc; 20-22-paikkaiset turistivarusteinen ja ilmastointi.

Käytössämme ovat myös 6-paikkainen ja 8-paikkainen inva-auto.

Kaikki bussimme ovat säännöllisen huoltojärjestelmän piirissä ja mahdollisista puutteista ja vioista ilmoitetaan välittömästi huolto- ja korjaustoiminnasta vastaavalle henkilölle.

Bussimme pestään ja siivotaan päivittäin matkustajien viihtyvyyden takaamiseksi.

Asiakastyytyväisyys

Nettisivuillamme on yhteydenotto-osio, millä voi jättää palautetta. Palautetta voi jättää myös suoraan toimistoomme suullisesti ja kirjallisesti.

Valitusten käsittely, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaukset

Käsitlemme mahdolliset valitukset ja vastaamme niihin kirjallisesti tai suullisesti.

Mahdolliset vahingonkorvaukset sovitaan tapauskohtaisesti. Matkustajan tulee ilmoittaa kuljettajalle matkan päätyttyä mahdolliset matkatavaroiden rikkoontumiset ja vastaavat.

Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien käytettävissä olevat palvelut, heidän avustamisensa, siitä tiedottaminen sekä muu eri väestöryhmien tarpeiden huomioon ottaminen

Yhtiöllämme ei ole erikoisvarusteisia busseja, saatavilla käyttöön invavarusteiset taksit.

Kuljettajat avustavat liikuntarajoitteisia matkustajia.

Ympäristöystävällisyys

Bussikalustomme on päästötasoltaan vähintään Euro 3 -normin mukaista.

Ammattitaitoinen henkilöstö

Kuljettajamme ovat mukana EU:n ammattipätevyysdirektiivin mukaisessa koulutuksessa.



PULKAN MATKAT