

LAATULUPAUS

1) Tarjottavat liikennepalvelut;

Tuotamme tilausajopalveluita ja valmismatkapaketteja kotimaassa ja ulkomailla.

2) Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen;

Muutoksista ja peruuntumisesta ilmoitetaan suoraan asiakkaalle mahdollisimman pian.

3) Käytössä olevat liput ja niiden hinnat;

Jokainen matka hinnoitellaan erikseen sopimuksen mukaan.

4) Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen;

Matrocks oy ei kuulu lippujärjestelmiin.

5) Käytössä olevat ajoneuvot, niiden mahdollinen matalalattiaisuus ja varusteet, jotka helpottavat matkustajan autoon pääsyä;

- Käytössä kaksi turistibussia, joissa pyörätuolihissit ja kiinnityspaikat usealle pyörätuolille.
- Järjestämme tarvittaessa yhteistyökumppaneidemme kanssa tarvittavan laista kalustoa sopimuksen mukaan.

6) Asiakastyytyväisyyden mittaaminen;

Henkilökuntamme ottaa mieluusti vastaan kaikenlaista palautetta ja kehittämisehdotuksia. Nettisivujemme kautta voi jättää myös nimetöntä palautetta. Sen lisäksi meille voi soittaa tai lähettää sähköpostia.

7) Valitusten käsittely, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaukset;

Kaikki valitukset käsitellään tapauskohtaisesti.

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

- Linja-autossamme on pyörätuolihissi ja inva-wc. Henkilökuntamme avustaa matkustajia mielellään. Bussissa on huomioitu myös lapsiasiakkaiden erityistarpeita.

Liikenneluvan haltijan tai liikenneluvan haltijoiden yhteenliittymän on julkaistava liikennepalveluja koskeva laatulupauksensa Internet-sivuillaan. Laatulupauksen tulee olla myös muulla tavalla helposti ja ilman korvausta yleisön ja matkustajien saatavilla.

