

Kasilinja Oy

Joukkoliikennelaki 13.11.2009/869; 48§ mukainen

Liikennepalveluja koskeva laatulupaus

1. Tarjottavat liikennepalvelut

Yhtiömme tarjoaa säännöllistä pika- ja vakiovuoroliikennettä sekä matkailu- ja tilausliikennettä linja-autoilla. Kuljetamme rahtia linja-autoissamme.

2. Palveluista ja niiden muutoksista tiedottaminen

Vuoroliikenteemme aikatauluista, mahdollisista muutoksista ja peruutuksista tiedotamme Internetin välityksellä kotisivuillamme www.kasilinja.fi ja Matkahuollon kautta sekä ajoittain alueemme lehdissä. Tarvittaessa käytetään myös puhelinta ja sähköpostia tiedottamiseen. Myös linja-autoissa jaettevia informaatio- ja tiedoitehtisiä käytössä.

3. Matkaliput ja hinnat

Vuoroissamme käy maksuksi käteinen raha ja yleisimmät maksukortit sekä Matkahuollon lipputuotteet. Käytössä on yrityksen omia lipputuotteita. Hinnat ovat esillä vuoroliikenteessä olevissa linja-autoissa, yhtiön kotisivuilla sekä Matkahuollon internet-sivuilla Matkahuollon lipputuotteiden osalta.

4. Informaatio- ja lippujärjestelmät

Kuulumme Matkahuollon lippujärjestelmään. Aikataulut ovat näkyvissä Matkahuollon internet-sivuilla sekä yhtiön omilla internetsivuilla sellaisen liikenteen osalta mikä ei ole Matkahuollon organisaation piirissä. Painettuja aikatauluja on saatavilla yhtiön linja-autoista. Tulostettavia aikatauluja saatavissa yhtiön internetsivuilla osoitteessa www.kasilinja.fi

5. Ajoneuvot

Käytössämme on useita linja-autoja pikkubussista täysturistibussiin. Osa linja-autoista on hyväksytty 100 km/h nopeudelle. Käytössä on myös esteettömiä tai matalalattiaisia linja-autoja. Autoissa on portaita etu- ja takaovilla, tarpeellisia kahvoja ja kaiteita nousun helpottamiseksi. Useimmissa linja-autoissa on tilaa matkatavaroille ja lastenvaunuille.

6. Asiakastyytyväisyys

Asiakkaiden tyytyväisyys on toimintamme perusta. Seuraamme jatkuvasti asiakaspalautteita ja korjaamme niiden perusteella toimintaamme. Asiakastyytyväisyyttä mitataan satunnaisesti suoritettavilla asiakaskyselyillä sekä saapuvilla asiakaspalautteilla.

7. Valitusten käsittely, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaukset. Kaikki reklamaatiot, vahingonkorvausasiat ja sopimukset käsitellään työnjohdossa. Mahdolliset korvausvaatimukset käsitellään tapauskohtaisesti. Ensisijainen korvaustapa on vapaaliput.

8. Erityisryhmien käytössä olevat palvelut, avustaminen, tiedottaminen ja tarpeiden huomioiminen

Tilausta tehdessä huomioimme asiakkaan toiveet. Kuljettajamme auttavat tarvittaessa liikuntarajoitteisia matkustajiamme linja-autoon nousemisessa ja linja-autosta poistumisessa. Etukäteen tilattaessa on mahdollista saada pysäkki- tai asema-avustusta.

9. Yhtiö kuuluu Linja-Autoliittoon, Matkahuoltoon ja on myös rekisteröity matkatoimisto. Yhtiö on edellä mainittujen yhteisöjen laatujärjestelmien piirissä.