

Tutustu PoriExpress laatulupaukseen

Tämä joukkoliikennelain (869/2009) 48§:n mukainen laatulupauksemme koskee reittiliikenne- ja tilausajopalveluita.

PoriExpress toimii markkinointi- ja myyntikanavana kaupunkien välisessä PoriExpress - pikavuoroliikenteessä, liikennöitsijänä toimii Keskimatkat Oy.

1. Tarjottavat liikennepalvelut

PoriExpress -pikavuoroliikenne on suunniteltu tarjoamaan nopeat yhteydet suurten kaupunkien välille, mutta palvelee myös kaikilla reitin varren pikavuoropysäkeillä. Tilausajopalvelut sekä kotimaassa että ulkomailla.

2. Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen

Tarkat tiedot aikatauluista, reiteistä, ehdoista ja niiden muutoksista sekä peruutuksista tiedotetaan internetissä osoitteessa poriexpress.fi ja keskimatkat.fi.

3. Käytössä olevat liput ja niiden hinnat

PoriExpress-vuoroille myydään matkalippuja, jotka voi ostaa Internetistä tai linja-autosta. Matkalipun voi ostaa edullisimmin Internetissä osoitteesta poriexpress.fi. Mikäli autossa on tilaa, voi lipun ostaa kuljettajalta. Internetissä myytävät liput hinnoitellaan kysyntäperusteisesti.

Lippujen hinnoista ei myönnetä alennuksia erityisryhmille (nuoret, opiskelijat, varusmiehet, siviilipalvelusmiehet, eläkeläiset jne.), lukuun ottamatta veteraaneja, joilla on PoriExpress-vuoroilla ilmainen matkustusosoikeus. Veteraanin on esitettävä rintama- tai miinanraivaajatunnus ilmaisen matkustusosoikeuden saamiseksi.

Enintään kaksi alle kouluikäistä lasta saa matkustaa maksutta, kun seurueeseen kuuluu vähintään yksi normaali hinnalla matkustava tai veteraani, mikäli autossa on tilaa.

Osoitteessa poriexpress.fi voidaan julkaista tarjouskampanjoita tai myydä uusia lipputuotteita.

4. Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen

PoriExpress-vuorot kuuluvat lippujärjestelmään, mikä on kuvattu kohdassa 3.

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

PoriExpress-vuorot liikennöidään ajoneuvolain (1090/2002) §10 mukaisilla M2- tai M3-luokan ajoneuvoilla.

6. Asiakastyytyväisyys

Reiteillämme järjestetään kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyysmittaus, jossa yhden viikonlopun vuoroilla kaikille asiakkaille jaetaan kyselylomake, joihin täytetyt vastaukset analysoidaan ja käytetään palvelun kehittämiseen.

7. Valitusten käsittely, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorjaukset

Asiakaspalautteet ja valitukset käsitellään Keskimatkat Oy:n johdossa. Hinnan palautus- tai vahingonkorvausvaatimusten tulee olla perusteltuja. Tapauskohtaisesti harkitaan, antaako vahingonkorvausvaatimus aihetta hyvityksiin. Matkustajan ja kuluttajan oikeuksiin noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.

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

Reiteillämme ei taata esteetöntä kalustoa ja siten pyörätuolipalvelua. Tarvittaessa kuljettaja avustaa liikuntarajoitteisia ja vammaisia kohtuullisessa määrin edellyttäen, että liikennöintitilanne sen sallii.

Oikeudet laatulupauksen muutoksiin reittiliikenneluvan sallimina aikataulumuutosajankohtina pidätetään.