



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Viranomaisen lausunto

Dnro

REITTIKULJETUSLUPAHAKEMUS

☒ Liikennöi usean toimivaltaisen lupaviranomaisen alueella

Keski-Suomen ELY-keskus

31.01.2017

KEELY/171/2017

1. Hakija/liikenteenharjoittaja

Yrityksen nimi tai henkilön sukunimi ja etunimet

SAVONLINJA OY

Postiosoite

PL 400

Postinumero

50101

Postitoimipaikka

MIKKELI

Kotikunta

MIKKELI

Henkilötunnus/Y-tunnus

0165069-7

Puhelin

020 141 5500

Sähköpostiosoite

liikenne@savonlinja.fi

Faksi

020 141 5550

Internetiosoite, jossa luvan mukaisen liikenteen laatulupaus

www.savonlinja.fi

Muut luvanhaltijat/liikenteenharjoittajat: henkilön nimi ja yhteystiedot (käytetään tarvittaessa liitettävä)

2. Hakemuksen aihe

☒ Uusi lupa

☐ Luvan uusiminen

☐ Reittimuutos

☐ Aikataulumuutos

☐ Luvan tai vuoron peruuttaminen

☐ Muu aihe, mikä?

3. Reittiliikennelupahakemus

Muutettavan/uusittavan reittiliikenneluvan numero

Joukkoliikenneluvan numero (kaikki luvanhaltijat)

JOUKKO-549894

Haettavan luvan voimassaoloaika (enintään 10 vuotta)

30.4.2027

Hakemuksen mukaisen liikennöinnin aloituspäivämäärä (ks. aikataulujen muutosajankohdat)

1.5.2017

Haettavan liikenteen aikataulujen muutosajankohdat (perusteltu kohdassa 4)

☒ Vuoden alku viikon 2 maanantai

☒ Aikataulukausien 1.10. – 30.4. ja 1.5. – 30.9. vaihtuessa

☒ Kouluvuoden päätös viikon 22 sunnuntai

☒ Kouluvuoden alku viikon 33 maanantai

☐ Peruskoulun lukukausien alkamis- ja päättymisaikojen sekä loma-aikojen mukaan kunnassa, missä kunnassa?

☐ Muu ajankohta, mikä?

Haettavan liikenteen reitit

Jyväskylä-Tampere

Haettavan liikenteen luonne

☒ Pikavuoroliikenne

☐ Vakiovuoroliikenne

☐ Kaupunkiliikenne

☐ Muu, mikä? _____

Haettavan liikenteen pysäkit, aikataulu ja kartta, sekä tarvittaessa selvitys siitä, että haetut väylät ja pysäkit ovat käytettävissä liikennöintiin. (suositellaan erillisten liitteiden käyttämistä)

Ilmoitus siitä, onko hakemuksen jättämistä edeltänyt joukkoliikennelain 7 §:n mukainen liikenteenharjoittajien välinen yhteistyö

☒ Yhteistyötä ei ole ollut

☐ Yhteistyötä on ollut, mistä selvitys liitteessä.

Hakemukseen liittyvät muut lupahakemukset

4. Hakemuksen perustelut (tarvittaessa eri liitteelle)

Selvitys siitä, miten palvelutasomääritykset on otettu huomioon (myös hinnasto ja palvelun laatu) sekä muut perustelut
Haetaan uusia vuoroja.

Ks. laatulupaus www.savonlinja.fi

Reitillä käytetään Savonlinja Oy:n hinnastoa, jota muutetaan tarvittaessa. Muutoksista ilmoitetaan Savonlinjan nettisivujen ja Matkahuollon kautta.

5. Hakemus lähetetty tiedoksi

Hakija on lähettänyt hakemuksen tiedoksi seuraavalle toimivaltaiselle lupaviranomaiselle ja kunnille

6. Päätös postitetaan

☒ Hakijalle

☐ Laatijalle

7. Hakijan/laatijan allekirjoitus

Paikka ja päiväys
30.1.2017

Allekirjoitus



Nimensevennys **Kai Honkanen**

Osoite

PL 400, 50101 Mikkeli

Sähköpostiosoite

liikenne@savonlinja.fi

Puhelin

020 141 5500

8. Liitteet

☐ Laatulupaus (selvitys palvelun laadusta: tarjottavat palvelut, tiedottaminen, lipputuotteet ja matkalippujen hinnat, ajoneuvot ja varusteet, lippu- ja informaatiojärjestelmiin kuulumisen, matkustajan oikeudet sekä muut JLL:n 48 §:ssä mainitut asiat)

☒ Aikataulu (muutokset merkitään vanhaan aikatauluun, uudesta erillinen liite)

☒ Pysäkkilistaus

☒ Reittikartat

☐ Hakemuksen perustelut

☐ Selvitys tai lupa kadun, tien tai pysäkin käytettävyydestä liikennöintiin

☐ Matkustajalaskennat

☐ Selvitys tarjonnan lisäyksestä ja liikennöinnin tappiollisuudesta (JLL 33§)

☐ Valtakirja

☐ Muita liitteitä, mitä? _____

Liitteitä yhteensä

kpl

* Jyväskylä - Tampere

	M-P	M-P, S
186632 Jyväskylä matkakeskus	8.30	14.00
207637 Lounaispuisto 2	X	X
207483 Yliopisto 2	X	X
189584 Tervala 2	X	X
190421 Säynätsalo th E	X	X
90555 Penttilänraitti E	X	X
191512 Petäjävesi th L	X	X
90491 Himos th E	X	X
308180 Jämsä Shell piha	9.15	14.45
191508 Längelmäentie L	X	X
85260 Haukilahti th L	X	X
85207 Pehula L	9.55	15.25
85200 Viitapohja th L	X	X
85178 Ruutana 9-tie L	X	X
184320 Niihamankatu L	X	X
184315 Tenniskeskus L	X	X
184311 Hoitokoti L	X	X
184308 Tays L	X	X
163717 Teiskontie 13	X	X
163902 Rautatieasema E	X	X
500215 Tampere linja-autoasema	10.40	16.10

Tampere - Jyväskylä

	M-P	M-P, S
500215 Tampere linja-autoasema	11.30	16.30
163726 Rautatieasema P	X	X
163716 Kalevan kirkko	X	X
184309 Tays I	X	X
184310 Perhetutkimuskeskus I	X	X
184316 Tenniskeskus I	X	X
184319 Niihamankatu I	X	X
85179 Ruutana 9-tie I	X	X
85201 Viitapohja th I	X	X
85206 Pehula I	12.05	17.05
85261 Haukilahti th I	X	X
171639 Längelmäentie I	X	X
308180 Jämsä Shell piha	12.45	17.45
90492 Himos th P	X	X
90530 Petäjävesi th I	X	X
90556 Penttilänraitti P	X	X
190334 Säynätsalo th P	X	X
142648 Tervala 1	X	X
207482 Yliopisto 1	X	X
207639 Maakuntakeskus	X	X
186632 Jyväskylä matkakeskus	13.35	18.35



Savonlinja

18.1.2017

Arvoisa asiakkaamme!

Tämä on joukkoliikennelain (869 / 2009) 48 §:n mukainen laatulupauksemme.

Viimeisin voimassa oleva laatulupaus löytyy internetsivuiltamme osoitteesta www.savonlinja.fi/yritys/laatulupaus

Liikennepalvelut

Savonlinja-yhtiöt on Itä- ja Kaakkois-Suomen merkittävin linja-autoliikennöitsijä. Olemme toimineet alalla jo vuodesta 1924. Merkittäviä liikennealueitamme ovat myös pääkaupunkiseutu ja Turku ympäristöineen. Lisäksi säännölliset ulkomaanpikavuoromme kuljettavat matkustajia Jyväskylästä Viipurin kautta Pietariin sekä Joensuusta Petroskoihin.

Savonlinja -yhtiöiden tarjontaan kuuluvat kaupunkiliikenne, kaupunkien ja kuntien sopimusliikenne, seutu- ja lähiliikenne, pikavuoroliikenne, vakiovuoroliikenne, tilausajoliikenne sekä seuramatkat. Tilausajoissa Savonlinja-yhtiöt on viime vuosina profiloitunut erityisesti suurten massatapahtumien kuljetusten järjestäjäksi. Savonlinja -yhtiöissä työskentelee noin 800 linja-autoliikenteen ammattilaista 13 eri toimipisteessä. Linja-autoja yhtiöllä on noin 500.

Tiedottaminen

Savonlinja-yhtiöt julkaisee alueittain erilaisia aikataulujulkaisuja. Olemme mukana myös alueellisissa seutuaikatauluissa. Sopimusliikenteen aikataulujulkaisuista ja tiedottamisesta vastaa liikenteen tilaaja. Reiteistä, aikatauluista ja pysäkeistä saa vuorokohtaisesti tietoa Matkahuollon valtakunnallisesta aikataulujärjestelmästä, osoitteesta www.matkahuolto.fi tai Matkahuollon asiakaspalvelukeskuksesta puh. 0200 4000 (1,99 €/min+ pvm).

Paikallis- ja seutuliikenteen aikataulut ja reitit löytyvät kätevästi myös liikenteen mahdollisen tilaajan sekä Matkahuollon ylläpitämistä paikkakuntakohtaisista reittioppaista. Reiteistä, aikatauluista sekä niissä tapahtuvista muutoksista tiedotamme aikataulujulkaisuissamme, Internet-sivuillamme, sekä tarvittaessa erillisillä tiedotteilla. Tilausajoista ja matkapaketeista löytyy tietoa yhtiömme kotisivuilta.

Matkustusohjeita on julkaistu yhtiöidemme aikataulujulkaisuissa sekä yhtiön omilla että Matkahuollon Internet-sivuilla. Matkustusohjeissa on hyödyllistä tietoa bussimatkan onnistumiseksi mahdollisimman hyvin. Bussimatalla kuljettajat informoivat matkustajia reitin aikataulusta, pysähdyspaikoista ja pysäkeistä erityisesti pikavuoroilla. Kuljettajat neuvovat ja opastavat matkustajia kaikissa matkustamiseen liittyvissä kysymyksissä. Myös matkalla sattuvissa poikkeustilanteissa matkustajat saavat tiedon välittömästi kuljettajilta. Mahdollisten häiriötilanteiden varalta meillä on ympäri vuorokauden toimiva päivystysjärjestelmä.

Savonlinja

18.1.2017

Matkaliput

Käytössämme ovat kaikki Matkahuollon lipputuotteet sekä Savonlinja-yhtiöiden omat lipputuotteet. Sopimusliikenteissä on käytössä myös paikallisia lipputuotteita. Käytössä on kertamaksun lisäksi useita erilaisia alennuslipputuotteita. Lipputuotteista löytyy ajantasaisia tietoja Matkahuollon sekä yhtiömme Internet-sivuilta. Lipputietoa löytyy myös omista aikataulujulkaisuistamme sekä liikenteen tilaajan omista aikatauluista.

Perimme verkkokaupasta ostettujen matkalippujen muutoksesta lippujen hinnan erotuksen tai vähintään 5 euron suuruisen käsittelymaksun. Muutos voidaan toteuttaa ainoastaan Savonlinja – yhtiöiden omilla vuoroilla. Järjestystä sovitaan aina tapauskohtaisesti info@savonlinja.fi -osoitteen kautta.

Informaatio- ja lippujärjestelmät

Savonlinja-yhtiöt kuuluu Matkahuollon informaatiojärjestelmään (www.matkahuolto.fi). Lisäksi käytössämme on Savonlinja-yhtiöiden oma informaatio- ja lippujärjestelmä. Useilla liikenteen tilaajilla (kaupungit, kunnat, ELY -keskukset) on käytössä omia informaatio- ja lippujärjestelmiään. Näiden tiedot löytyvät tilaajan omilta Internet-sivuilta.

Linja-automme

Käytössämme on noin 500 bussia, kooltaan 15 - 67 istumapaikkaa. Suuri osa kaukoliikenneautoistamme on tilausajovarusteltuja - varusteina mm. ilmastointi, WC, DVD, turvavyöt jne. Kaupunkiliikenteen linja-automme ovat pääosin matalalattiaisia ja varustettu lastenvaunu- sekä invapaikoilla. Pääosa linja-autoistamme on varustettu lakisääteisellä alkolukolla. Linja-automme pestään, siivotaan ja huolletaan säännöllisesti pitääksemme ne liikenneturvallisessa kunnossa.

Joukkoliikenne on ympäristöystävällinen tapa liikkua. Kalustohankinnat ovat merkittävä vaikutin päästöjä vähentävässä työssä. Uusin kalusto alittaa tiukimmat ympäristövaatimukset niin päästöissä, polttoaineenkulutuksessa kuin melussakin. Kaikki kuljettajamme ovat saaneet taloudellisen ja ympäristöystävällisen ajotavan koulutuksen. Korjaamo- ja huoltohenkilökuntamme perehdytetään uusiutuvaan kalustoon ja he noudattavat työtavoissaan ympäristövastuullisuutta.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Tyytyväinen asiakas on tärkein tavoitteistamme ja pyrimme siihen, että voimme palvella asiakkaita yhä uudelleen "Pysäkiltä - Pysäkille". Meillä on HSL -liikennettä ja Turun aluetta koskeva laatusertifikaatti (ISO 9001:2000). Muualla on käytössä Savonlinja-yhtiöiden oma laatukäsikirja. Kaupunkiliikenteissä monet liikenteen tilaajat suorittavat omalta osaltaan laatumittauksia.

Verkkosivuillemme olevan palautelomakkeen ja muiden asiakaspalautteiden kautta saamme tärkeää tietoa toimintamme laadusta ja mahdollisista kehittämiskohteista. Näitä tietoja käytämme palvelumme laadun kehittämisessä.

Savonlinja

18.1.2017

Mahdollisista asiakaspalvelun epäkohdista toivomme saavamme palautteen mahdollisimman tarkasti ja nopeasti, sillä se auttaa asian selvitystä ja korjausta.

Palaute, ongelmatilanteet ja vahingonkorvaukset

Kaikki palautteet käsitellään välittömästi ja asiakkaalle vastataan, mikäli asiakas on jättänyt palautteeseen yhteystietonsa. Korvaamme asiakkaalle virheellisestä tai puutteellisesta toiminnastamme aiheutuvan välittömän kulun. Maksun palautuksista ja vahingonkorvauksista neuvotellaan aina tapauskohtaisesti. Matkustajan ja kuluttajan oikeuksiin noudatetaan voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä.

Merkitse matkatavarat nimilapulla. Matkatavaroiden katoamis- ja vahingoittumistapauksissa vastuumme on rajoitettu siten, että korvaamme enintään 20 euroa / kg (Tiekuljetussopimuslaki 23.3.1979/345 325).

Varaamme oikeuden Force majeure – syistä (ylivoimaisista esteistä) johtuviin myöhästymisiin ja peruuntumisiin. Emme ole liikenteessä yksin, emmekä voi yksin vaikuttaa liikenteen sujuvuuteen. Liikennetilanteet voivat aiheuttaa mahdollisen viivästymisen.

Tavoitteemme on, että asiakkaidemme jatkoyhteydet onnistuvat. Vaihtoyhteydet tulee varmistaa ennen matkan varaamista tai ennen matkan aloittamista. Kuljettajalta saa lisätietoa vaihtoyhteyksistä. Savonlinja – yhtiöt vastaa jatkoyhteyksistä, jotka löytyvät yhtiön aikatauluista tai ovat matkahuollon aikataulujärjestelmään ilmoitettu vaihtoyhteyksinä. Näissä vaihtoyhteyksissä yhtiön tulee olla vähintään toisen yhteysvälin suorittaja. Olemme tarvittaessa yhteydessä jatkoyhteyttä liikennöivään yhtiöön, jotta nämä odottaisivat mahdollisesti myöhässä olevaa vuoroamme. Asiakkaan on hyvä huomioida, että muiden joukkoliikennemuotojen jatkoyhteydet eivät valitettavasti aina jää odottamaan mahdollisesti myöhässä olevia linja-autovuoroja.

Mikäli asiakas on itse tehnyt matkaketjun eri vuoroja yhdistelemällä, ei Savonlinja -yhtiöt vastaa katkenneista jatkoyhteyksistä, eikä niistä aiheutuneista lisäkuluista. Asiakkaan tulee ennen matkaa (tai ennen matkan varaamista) varmistaa vaihtoyhteyden toimivuus tällaisissa tapauksissa. Vaihtoyhteydestä on aina ilmoitettava kuljettajalle ennen matkan alkua. Mahdollisissa ongelmatilanteissa yhtiö antaa jatko-ohjeet ja mahdollisen luvan korvaavien kuljetusten käyttämiselle.

Matkustajan on omalta osaltaan pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan ja ongelmatilanteissa otettava heti yhteyttä linja-autoyhtiöön. Asiakkaan omatoimisesti tilaamat palvelut ongelmatilanteissa ovat asiakkaan vastuulla ja asiakas vastaa itse tilaamiensa jatkoyhteyksien kustannuksista. Toivomme, että asiakkaamme ottavat tämän huomioon suunnitellessaan matkaa, johon sisältyy jatkoyhteys.

Ulkomaan matkustamiseen liittyvissä asioissa asiakkaan tulee tarkistaa vaadittavat matkustusasiakirjat hyvissä ajoin ennen matkaa. Paikkavaraus on pakollinen, lisätietoja asiasta löytyy kotisivuiltamme kohdasta Venäjän liikenne, tiedustelut ja paikkavaraukset. Asiakkaan puutteellisista matkustusasiakirjoista aiheutuvista kustannuksista vastaa asiakas itse ja yritykselle aiheutuvista mahdollisista rangaistusmaksuista voidaan periä asiakkaalta korvauksia jälkikäteen.

Liikuntarajoitteisten matkustajien ja eri väestöryhmien huomioiminen

Henkilökuntamme auttaa aina liikuntarajoitteisten matkustajien autoon nousua ja siitä poistumista. Kaukoliikenteessä kuljettajamme huolehtivat matkustajien matkatavarat bussin tavaratilaan ja auttavat matkalla henkilökohtaista apua tarvitsevia matkustajia.

Pyörätuolissa matkustavia asiakkaita emme voi valitettavasti ottaa pyörätuolissa kyytiin kaukoliikenteen linja-autoihimme, koska näissä ei ole pyörätuolinostimia. Yhtiöllämme on muutamia pyörätuolinostimella varustettuja linja-autoja, jotka voidaan ennakotilauksesta varaustilanteen mukaan asettaa sovittavalle linja-autovuorolle tai tilausajoon.

Apuvälineillä varustettuja pikkubusseja on käytössämme palveluliikenteessä. Matalalattialinja-autoja, joihin pääsee kyytiin myös pyörätuolilla ja lastenvaunujen kanssa, käytämme pääsääntöisesti kaupunkiliikenteissä.

Kaikki kuljettajamme ovat kokeneita asiakaspalvelijoita, joista useat ovat myös kielitaitoisia. Koulutamme henkilökuntaamme säännöllisesti.

Kaikki oikeudet muutoksiin pidätetään.