



REITTILIKENNELUPAHAKEMUS

☒ Liikennöi usean toimivaltaisen lupaviranomaisen alueella

1. Hakija/liikenteenharjoittaja

Yrityksen nimi tai henkilön sukunimi ja etunimet

OnniBus.com Oy

Postiosoite

Hermiankatu 6-8 F

Postinumero

33720

Postitoimipaikka

Tampere

Kotikunta

Helsinki

Henkilötunnus/Y-tunnus

2559463-4

Puhelin

044 555 11 55

Sähköpostiosoite

lauri@onnibus.com

Faksi

Internetosoite, jossa luvan mukaisen liikenteen laatulupaus

<http://www.onnibus.com/fi/kayttoehdot.htm>

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

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-552516

Haettavan luvan voimassaoloaika (enintään 10 vuotta, uusi lupa vähintään 2 vuotta)

1.6.2015-31.5.2025

Hakemuksen mukaisen liikennöinnin aloituspäivämäärä (ks. aikataulujen muutosajankohdat)

1.6.2015

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-Saarijärvi-Kyyjärvi-Kaustinen-Kokkola

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)

Ma-Su: Kokkola 7:30, Kaustinen 8:10, Kyyjärvi 9:15, Saarijärvi 10:00, Jyväskylä 11:15

Ma-Su: Jyväskylä 17:15, Saarijärvi 18:15, Kyyjärvi 19:00, Kaustinen 20:10, Kokkola 21:00

Ilmoitus siitä, onko hakemuksen jättämisestä 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

Hakemuksen perustelut erillisenä liitteenä 4.

5. Hakemus lähetetty tiedoksi

Hakija on lähettänyt hakemuksen tiedoksi seuraavalle toimivaltaiselle lupaviranomaiselle ja kunnille

Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus, Jyväskylän kaupunki, Saarijärven kaupunki, Kyyjärven kunta, Kaustisten kunta, Kokkolan kaupunki

6. Päätös postitetaan

☒ Hakijalle

☐ Laatijalle

7. Hakijan/laatijan allekirjoitus

Paikka ja päiväys

Tampere 26.2.2015

Allekirjoitus

Nimenselvennys **Lauri Helke**

Osoite

Hermiankatu 6-8, F-rappu, 33720 Tampere

Sähköpostiosoite

lauri@onnibus.com

Puhelin

0445551155

8. Liitteet

☒ Laatulupaus (selvitys palvelun laadusta, tarjottavat palvelut, tiedottaminen, lipputuotteet ja matkalippujen hinnat, ajoneuvot ja varusteet, lippu- ja informaatiojärjestelmiin kuuluminen, 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

Liite 1 Laatulupaus

Liite 2 Aikataulu ja pysäkit

Liite 3 Kartta

Liite 4 Perustelu

Liitteitä yhteensä 4 kpl

KAUPUNKIEN JA KUNTIEN TOIMIVALTAISET LUPAVIRANOMAISET (myöntävät luvan vain omalla alueellaan ajettavalle liikenteelle)

Yksinomaan oman kuntansa alueella toimivaltaisia ovat Hyvinkään, Imatran, Kajaanin, Kemin, Kokkolan, Kotkan, Kouvolan, Lappeenrannan, Mikkelin, Oulun, Rauman, Riihimäen, Rovaniemen, Salon, Savonlinnan, Seinäjoen ja Vaasan kaupungit sekä kaupunkiseudulla useiden kuntien alueella toimivaltaisia ovat Helsingin seudun liikennekuntayhtymä sekä Hämeenlinnan, Joensuun, Jyväskylän, Kuopion, Lahden, Porin (1.7.2012 lukien), Tampereen ja Turun kaupunki.

Nilden elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY) yhteystiedot toimialueittain, joihin lomakkeet toimitetaan:

ELY-keskusten yhteystiedot

Liite 2. Aikataulu ja pysäkit

SERVICE DEVELOPMENT PLAN 6/2015 - PVR 0

F13 HELSINKI - JYVÄSKYLÄ - KOKKOLA

Trip id #	1301	
Oper. Days	Daily	
Kokkola, linja-autoasema	7:30	
Kaustinen, Neste Oil -huoltoaseman piha	8:10	
Kyyjärvi, Shell-huoltoaseman piha	9:15	
Saarijärvi, ST1 Rantakivi	10:00	
Jyväskylä, Matkakeskus a.	11:15	
<i>Jyväskylä, Matkakeskus d.</i>	<i>11:30</i>	<i>connection to F4</i>
<i>Lahti, rautatieasema</i>	<i>13:40</i>	
<i>Helsinki, Kamppi</i>	<i>15:00</i>	

F13 KOKKOLA - JYVÄSKYLÄ - HELSINKI

Trip id #	1302	
Oper. Days	Daily	
<i>Helsinki, Kamppi</i>	<i>13:30</i>	
<i>Lahti, rautatieasema</i>	<i>14:45</i>	
<i>Jyväskylä, Matkakeskus a.</i>	<i>17:00</i>	<i>connection from F4</i>
<i>Jyväskylä, Matkakeskus d.</i>	<i>17:15</i>	
Saarijärvi, ST1 Rantakivi	18:15	
Kyyjärvi, Shell-huoltoaseman piha	19:00	
Kaustinen, Neste Oil -huoltoaseman piha	20:10	
Kokkola, linja-autoasema	21:00	

Reittiliikennelupahakemuksen perustelut

Reittiliikenneluvan hakijan tarkoituksena on luoda Suomeen esteetön, ympäristöystävällinen ja joukkoliikenteen kulkutapaosuutta kasvattava kaukobussipalvelu. Hakija on liittänyt reittiliikennelupahakemukseen nämä perustelut, jotka nojaavat joukkoliikennelakiin, valtakunnalliseen palvelutason määrittelyyn, nykytilaan sekä haetun liikenteen ratkaisuun nykytilan puutteiden korjaamiseksi. Lisäksi esitetään reittikohtaiset perustelut, joissa on huomioitu päättyvät ja voimassa olevat siirtymäajan liikennöintisopimukset.

1. Joukkoliikennelain tavoitteen ja joukkoliikenteen valtakunnallisen palvelutason määrittelyn toteutuminen nykyisin

Joukkoliikennelain 3 §:n mukaan lain tavoitteena on, että ”runsasväkisillä kaupunkiseuduilla ja niiden välisessä liikenteessä palvelutaso on niin korkea, että joukkoliikenteen kulkutapaosuus kasvaa”. Joukkoliikennelain 4 §:n mukaan ”Valtakunnallisen liikenteen palvelutason määrittelee liikenne- ja viestintäministeriö” ja ”Eri väestöryhmien tarpeet on otettava palvelutason määrittelyssä huomioon.” Hallituksen esityksessä joukkoliikennelainsäädäntöä toimitetaan, että eri väestöryhmien tarpeet on otettava huomioon ja vammaiset on väestöryhmänä mainittu palvelutason määrittelyn yhteydessä.

Liikenne- ja viestintäministeriön (LVM) vahvistaman joukkoliikenteen valtakunnallisen palvelutason määrittelyn (LVM/1960/08/2011) mukaan ”Kaukoliikenteen osalta suurten kaupunkiseutujen välisessä liikenteessä on parhaat mahdollisuudet nostaa joukkoliikenteen kulkutapaosuutta ja vähentää liikenteen ympäristöhaittoja.” Lisäksi siinä todetaan, että ”Valtakunnallinen palvelutaso on jaettu viiteen luokkaan. Yhteysvälien ryhmittely perustuu selvitettyyn joukkoliikenteen matkustajapotentiaaliin tarkasteltujen runsasväkisten kaupunkiseutujen väleillä.”

LVM:n määrittelyn mukaan viisi palvelutasoluokkaa ovat

1. Huipputaso
2. Kysyntää lisäävä taso
3. Kysyntää vahvistava taso
4. Toimiva taso
5. Perustaso

Helsinki-Kokkola –yhteysväli kuuluu LVM:n palvelutasomäärittelyn mukaan kolmannelle eli kysyntää vahvistavalle tasolle. Helsingistä nopea reitti Kokkolaan kulkee Jyväskylän kautta. Tällä hakemuksella haetaan Helsinki-Kokkola –yhteyden muodostamista Jyväskylän Matkakeskuksen kautta luomalla Helsinki-Jyväskylä –yhteyden jatkoksi Jyväskylä-Kokkola –yhteys.

Palvelutason määrittelyn taulukossa 1 esitetään valtakunnallisen palvelutason määrellisten tekijöiden vähimmäistasoja eri luokkien vuorotarjonnalle ja vaatimuksia

matka-ajalle suhteessa henkilöautoon. Reittiliikenneluvan hakija toteaa, että LVM on määritellyt vuorotarjonnalle nimenomaan vähimmäistasot – ei enimmäistasoa.

Palvelutason määrittelyn taulukossa 2 esitetään valtakunnallisen palvelutason laadulliset tekijät, joista ensimmäinen laadullinen tekijä on esteettömyys. Kaikissa LVM:n palvelutasoluokissa on vaatimuksena muun muassa ”Esteettömyys kaikilla matka-etuilla” ja ”Kaluston esteettömyys”.

Myös kansalais- ja vammaisjärjestöt ovat kritisoineet kaukobussien huonoa tasoa esteettömyydessä. Esimerkiksi vammaisten ihmisten perus- ja ihmisoikeusjärjestö Kynnys Ry:n puheenjohtaja Amu Urhonen totesi 9.2.2014 sanomalehti Keskisuomalaisen kirjoituksessaan ”Esteettämiä busseja on yhä liian vähän”, että

”Suomessa bussiyhtiöt eivät ole olleet innokkaita hankkimaan esteetöntä kalustoa vapaaehtoisesti. Suuri enemmistö pitkän matkan busseista on edelleen vanhanaikaista mallia jyrkkine rappusineen. Niihin ei ole asiaa tavallisella pyörätuolilla tai edes rollaattorille. Bussiyhtiöt ovat selitelleet haluttomuuttaan esteettömän kaluston hankkimiseen mm. sen hinnalla. Ne ovat jo vuosia vastustaneet ehdotuksia kotimaisesta esteettömyyteen velvoittavasta lainsäädännöstä.”

Urhosen viittaamia korkealattiaisista busseista käytetään Suomessa siksi, että merkittävä osa nykymuotoisen linja-autoliikenteen tuloista saadaan matkustajien sijaan rahdin kuljettamisesta. Linja-auton pohjan päällä on rahtitila, jonka päällä on korkeammalla matkustamo. Bussiyritysten valinta keskittyä rahdin kuljettamiseen matkustajamäärän maksimoinnin sijaan on johtanut vammaisia ja liikuntarajoitteisia syrjivään nykytilanteeseen.

Reittiliikenneluvan hakija toteaa, ettei palvelutason määrittelyn vaatimus kaluston esteettömyydestä toteudu nykyisin millään kaukobussiliikenteen yhteysväleillä lukuun ottamatta hakijan vuoroja. Perinteisten liikennöitsijöiden kalusto on rahdin kuljettamisen vuoksi korkealattiaista, jota ei ole varustettu myöskään pyörätuolinsimilla. Tämän vuoksi pyörätuolia käyttävien on nykyisin mahdotonta käyttää kaukobusseja Suomessa muulla kuin hakijan harjoittamalla liikenteellä.

Taulukossa 2 esitetään yhtenä laadullisena tekijänä oheispalvelut. Huippu- ja kysyntää lisäävällä tasolla luetellaan ”sähköpistoke ja internet”. Junaliikenteessä VR-Yhtymä Oy on varustanut kaikki IC- ja Pendoliino-junansa ilmaisella internet-yhteydellä ja 230 Voltin pistorasioilla. Bussiliikenteen puolella ilmaiset internet-yhteydet ja pistorasiat ovat tarjolla vain hyvin pienessä osassa kalustoa. Bussiyritysten laatulupauksissa ei ole näistä palveluista mainintaa. Reittiliikenneluvan hakija toteaa, ettei palvelutason määrittelyn vaatimus sähköpistokepaikoista ja internetistä toteudu kattavasti kaukobussiliikenteessä edes huipputason yhteysväleillä.

2. Valtakunnallisen palvelutason määrittelyn toteutuminen haettavan reittiliikenteen avulla

Haettava reittiliikenne vastaa valtakunnallisen palvelutason määrittelyn määrällisten tekijöiden tavoitteita (matka-aika, vuoromäärä) sekä korjaa laadullisten tekijöiden osalta nykyiset puutteet esteettömyydessä ja oheispalveluissa. Haettavan reittiliikenteen vuoromäärä ei millään yhteysvälillä johda LVM:n palvelutasomäärittelyn ylittymiseen.

Keskeinen innovaatio on uudenlainen kalusto, jonka matalalattiaisuus ja pyörätuoliramppi mahdollistavat pyörätuolimatkustajien pääsyn kaukobussiliikenteeseen ensimmäistä kertaa Suomessa laajamittaisesti. Lisäksi jokaisella paikalla on ilmainen internet-yhteys langattoman lähiverkon avulla sekä 230 Voltin pistorasiat kannettavan tietokoneen, tabletin tai matkapuhelimen latausta varten. Kuvat 1-5 esittävät pyörätuolimatkustajan nousun haettavan reittiliikenneluvan uuden kaluston matalalattiaiseen matkustamoon sekä pyörätuolipaikan sijainnin matkustamossa.



Kuvat 1 ja 2. Pyörätuoliramppi ja leveä ovi matalalattiaosastoon.



Kuva 3. Sisäänkäynti.



Kuva 4. Pyörätuolipaikka.



Kuva 5. Kuljettaja kiinnittää ja irrottaa pyörätuolirampin.

Leveän oven ja matalalattiaisuuden tarjoamasta esteettömyydestä hyötyvät myös muut kuin pyörätuolimatkustajat. Matalalattiaosastossa on pyörätuolimatkustajan lisäksi istuinpaikkoja matkustajille, joille nykyisen kaltaiset esteelliset bussit eivät tule kyseeseen jyrkkien portaiden vuoksi. Matalalattiaosastoon on sijoitettu myös WC ja pöytäryhmiä.



Kuva 6. Haettavassa reittiliikenteessä käytettävän kaluston matalalattiaosasto. 230 Voltin pistorasiat on sijoitettu istuinten alle.

Tämä hakemus yhdessä muissa ELY-keskuksissa käsiteltävänä olevien hakemusten kanssa muodostaa valtakunnallisen pyörätuolibussiverkoston korkealaatuisine oheispalveluineen. Kuva 7 esittää muodostuvan kokonaisuuden Suomen kartalla. Pyörätuolipalvelut sekä internet- ja sähköpistokepaikat on kuvattu reittiliikennelupa-hakemuksen liitteenä olevassa laatulupauksessa.

Suomen pyörätuolibussien verkosto 2015



Kuva 7. Haettava pyörätuolibussien valtakunnallinen verkosto 1.6.2015 alkaen. Pak-sut, harmaat viivat kuvaavat rautateiden henkilöliikenteen verkkoa.

3. Perustelut Jyväskylän ja Kokkolan välisille uusille vuoroille

Sen lisäksi, että haettu liikenne korjaa nykyisen vammaisia ja liikuntarajoitteisia syrjivän esteettömyyden palvelutasopuutteen ja tarjoaa nykyistä paremmat oheispalvelut, hakija haluaa tuoda esiin reittiin liittyviä perusteluja.

Tällä hakemuksella haetaan yhtä päivittäistä vuoroparia Jyväskylän ja Kokkolan välille. Reitin markkinoinnissa on tarkoitus käyttää linjatunnusta "F13", joka esitetään myös linja-auton suurissa valaistuissa digilinjakilvissä. Haettu yhteys muodostaa tosiasiassa Helsinki-Kokkola –yhteyden, sillä se on sovitettu Helsinki-Jyväskylä – vuorojen kiinteäksi jatkeeksi.

Reitin päätepiste on Jyväskylässä on Matkakeskus ja Kokkolassa linja-autoasema. Välipysäkit ovat Saarijärvi, Kyyjärvi ja Kaustinen kukin valtatie 13 yhteydessä huoltoasemien pihoissa.

Helsingin ja Kokkolan välinen Linja-autoliikenne O A Aho Oy:n siirtymäajanliikennöintisopimus Helsingin ja Kokkolan välillä on päättynyt 30.6.2014. Töysän Linja-konsernin Karstulan Liikenne Oy:lla on siirtymäajan liikennöintisopimus Jyväskylän ja Kokkolan välillä 9.10.2016 saakka.

Keski-Suomen ELY-keskus on vuonna 2014 päätöksellään 898187 myöntänyt Töysän Linja Oy:lle reittiliikenneluvan Jyväskylästä Tampereelle siten, että lähtöaika Jyväskylästä on klo 9:25 eli 35 minuuttia ennen Väinö Paunu Oy:n siirtymäajan liikennöintisopimuksen alaista vuoroa, jolla on samat päätepaikat Töysän vuoron kanssa. Kyseisten vuorojen saapumisaikojen ero Tampereella on 5 minuuttia.

Nyt haettavat vuorot ovat ajallisesti etäämmällä Töysän Linja –konsernin vuoroista, kuin mitä Töysän Linja –konsernille myönnetyn luvan ajat Väinö Paunu Oy:n siirtymäajan liikennöintisopimuksen vuoroista.

Töysän Linja –konsernilla ei ole käytössään esteetöntä kalustoa Jyväskylän ja Kokkolan välillä.

Linja-atorahdin kuljettaminen ja tuetut lipputuotteet, kuten seutu- ja koululaisliput muodostavat merkittävän osan Töysän Linja-konsernin vuorojen tuloista. Haettavassa liikenteessä ei kuljeteta linja-atorahdista eikä niissä kelpaa tuetut lipputuotteet. Lisäksi haettu liikenne ei palvele niitä lukuisia paikkoja, joita Töysän Linja –konsernin vuorot palvelevat, kuten Karstulan, Vetelin tai Perhon keskuksia. Haettava liikenne ei siis kilpaile keskeisestä osasta vuorojen Töysän Linja –konsernin vuorojen tuloista.

LVM:n linja-autoliikenteen reittiliikennelupien käsittelyä koskevassa ohjeessa todetaan muun muassa, että

"Tulkinnan lähtökohtana on, että lisäpalvelun tarjoaminen on yleensä joukkoliikenteen käyttäjien näkökulmasta myönteistä. Lisäksi tarjonnan

lisääntyminen ja monipuolistuminen voi johtaa siihen, että joukkoliikenne saa uusia asiakkaita.”

”Hylkääminen ei yleensä ole perusteltua, jos uusi lupa parantaa liikenteen tarjontaa alueellisesti tai ajallisesti.”

Haettu liikenne muodostaa yhteyden Helsingin, Jyväskylän, Saarijärven, Kyyjärven, Kaustisten ja Kokkolan välille. Aamuyhteys Kokkolasta on varhaisempi kuin nykyinen tarjonta. Iltayhteys Kokkolaan on myöhäisempi kuin nykyinen tarjonta.

Suomen pyörätuolibussien verkosto 2015



LAATULUPAUS

Arvoisa asiakkaamme!

Tämä on joukkoliikennelain (869/2009) 48 §:n mukainen laatulupaus. Se on saatavilla Internet-sivuillamme www.onnibus.com sekä autoissamme.

1. Tarjottavat liikennepalvelut

Harjoitamme reittiliikennettä Etelä-Pohjanmaan ELY-keskuksen myöntämän joukkoliikenneluvan nojalla ja eri ELY-keskusten ja muiden joukkoliikenteen toimivaltaisten viranomaisten myöntämien reittiliikennelupien mukaisesti.

Liikennepalvelumme jakaantuu kaksikerrosbusseilla liikennöitäviin reitteihin F1, F2, F3, F4, F5, F7 ja F9 sekä yksikerrosbusseilla liikennöitäviin reitteihin F8, F10, F11, F21, F41 ja F45. Tarkka kuvaus reiteistä aikatauluineen, karttoineen ja pysäkkilistoineen on Internet-sivuillamme osoitteessa www.onnibus.com.

2. Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen

Reittiliikenteemme aikataulut ovat haettavissa Internet-sivuillamme www.onnibus.com olevasta aikatauluhausta ja reittikohtaisilta sivuilta.

Tiedotamme liikennöinnin poikkeuksista verkkosivuillamme juhlapyhien yhteydessä sekä merkittävimmistä liikennemuutoksista soveltuvien osien verkkosivujemme Ajankohtaista-osiossa. Ajantasainen tieto aikatauluistamme löytyy aina verkkosivujemme osiosta Aikatauluhaku.

3. Käytössä olevat liput ja niiden hinnat sekä lasten matkustaminen

Pääasiallinen myyntikanavamme on verkkokaupпамme osoitteessa www.onnibus.com. Noudatamme kysyntäperusteista hinnoittelua, jossa matkan hinta perustuu kysyntään ja ostoajankohtaan. Mitä suurempi on kysyntä, sitä korkeampi on hinta. Mitä aikaisemmin lipun ostaa, sitä todennäköisemmin sen saa halvemmalla. Vain verkkokauppa-asointi hyvissä ajoin ennen matkaa varmistaa lipunsaannin halutulle vuorolle.

Myymme myös busseissamme matkalippuja, jos autossa on tilaa. Maksuvälineinä busseissa käyvät yleisimmät maksukortit. Käteinen raha ei käy maksuvälineenä busseissamme. Emme varaa kiintiöitä autosta myytäviä lippuja varten, joten bussin kaikki paikat on voitu myydä verkkokaupasta.

Verkkokaupan kysyntäperusteisesti hinnoitelluista lipuista tai linja-autosta myytävistä lipuista ei myönnetä alennuksia.

Jokaista lipun ostanutta kohden voi matkustaa 0-, 1-, 2- tai 3-vuotias lapsi ilmaiseksi.

4. Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen

Palvelumme kuuluu toistaiseksi vain omaan lippujärjestelmään. Lisäksi aikataulut julkaistaan myös valtakunnallisessa Matka.fi –palvelussa.

5. Käytettävä kalusto, esteettömyys ja oheispalvelut

Reiteillä F1, F2, F3, F4, F5, F7 ja F9 ensisijaisesti käyttämissämme busseissa on matalalattiainen osasto, jossa on pyörätuolipaikka. Pyörätuolipalvelu edellyttää aina etukäteisvarausta, joka on tehtävä viimeistään 72 tuntia ennen matkan alkua asiakaspalveluumme. Asiakaspalvelumme yhteystiedot on ilmoitettu Internet-sivuillamme www.onnibus.com. Henkilökuntamme avustaa pyörätuolin ja liikuntarajoitteisten sisäänpääsyssä, pyörätuolin kiinnittämisessä, irrottamisessa ja ulospääsyssä. Näissä busseissa on myös 230 Voltin pistorasiat kannettavien tietokoneiden, tablettien ja matkapuhelinten latausta varten.

Muilla reiteillä käyttämissämme busseissa on sisäänkäynneissä on yleensä 3 porrasaskelmaa. Sisäänkäynnit on varustettu määräysten mukaisilla tartuntatangoilla. Avustamme liikuntarajoitteisia asiakkaita mahdollisuuksien mukaan.

Kaikissa busseissamme on WC ja ilmainen internet-yhteys. WC ei ole käytävissä pyörätuolilla.

Ylivoimaiset esteet voivat vaatia varakaluston käyttämistä, jolloin edellä luetellut palvelut eivät ole välttämättä käytettävissä.

6. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä jatkuvasti omalla järjestelmällämme, jossa asiakaspalautteiden määrä suhteutetaan asiakkaiden määrään.

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

Käsitlemme kaiken saamamme asiakaspalautteen toimintajärjestelmämme mukaisesti. Vastaamme palautteisiin ensisijaisesti asiakkaan toivomaa kanavaa käyttäen viimeistään 21 päivän kuluessa palautteen saapumisesta.

Mikäli emme ole pystyneet tarjoamaan lupaamaamme palvelua tai sitä korvaavaa palvelua, korvaamme saamatta jääneen palvelun tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa sopien.

Korvaamme liikennöintimme yhteydessä aiheuttamamme välittömät vahingot asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti sopien. Matkatavaroiden katoamis- ja vahingoittumistapauksissa vastuumme on rajoitettu enintään 20 euroon/kg.

Korvauspyynnön tai liikennettämme koskevan toivomuksen voi esittää joko palautesivumme kautta tai kirjallisesti postiosoitteeseemme. Mikäli asiakas on tyytymätön korvaukseen, hän voi viedä asian Kuluttajariitalautakunnan (osoite PL 306, 00531 Helsinki, puh. 010 366 5200, sähköposti: kril@oikeus.fi) käsittelyyn. Matkustajien oikeuksia koskevan asetuksen noudattamista Suomessa valvovat Kuluttajavirasto (osoite PL 5, 00531 Helsinki, puh. 010 194 700, sähköposti:

posti@kuluttajavirasto.fi) ja Liikenteen turvallisuusvirasto TraFi (osoite PL 320, 00101 Helsinki, puh. 020 618 500, sähköposti: kirjaamo@trafi.fi).