

## Laatulupaus

Joukkoliikennelain 48§ mukainen liikennepalveluja koskeva laatulupaus.

### Tarjottavat liikennepalvelut

Etelä-Savon matkat Ky harjoittaa ja hoitaa paikallisliikennettä Savonlinnan kaupungissa ja tilausajoliikennettä niin Suomessa kuin ulkomaillakin.

Tilausajoalueina on Suomi, Venäjä, Viro, Baltia, Pohjoismaat ja tarvittaessa muu Eurooppa.

**Etelä-Savon matkat Ky:n arvoja** on turvallisuus, asiakslähtöisyys, luotettavuus, ystävällisyys, joustavuus, taloudellinen kannattavuus sekä jatkuva kehittyminen.

### Tiedottaminen

Linjaliikenteemme reiteistä ja aikatauluista saa tietoa Oy Matkahuolto AB:n valtakunnallisesta järjestelmästä tai kotisivumme osiosta – Aikataulut.

Tarjottavista palveluista ja muutoksista tiedotetaan verkossa, linja-autoissa sekä Savonlinnan seudun alueella ilmestyvissä lehdissä. Tilausliikenteen asiakkaille tiedotamme joko sähköpostilla tai puhelimitse.

### Matkaliput

Linjaliikenteessä käytössämme ovat Oy Matkahuolto AB:n lipputuotteet ja hinnoittelu. Yritys kuuluu Oy Matkahuolto AB :n informaatio ja lippujärjestelmiin.

### Bussit

Käytössämme on 4 linja-autoa: kaksi isoa 48 ja 50-paikkaista turistibussia sekä kaksi pienempää 19-paikkaista bussia. Molemmasta isommasta bussista löytyy WC, matkustamon ilmastointi, mikrofoni, CD/DVD + näytöt, jääkaappi, turvavyöt kaikissa istuimissa sekä alkolukko.

Toisessa pienessä autossa on myös mikrofoni ja erillinen tavaratila. Ilmastointi, turvavyöt ja CD on myös molemmassa pienessä autossa.

Linja-automme siivotaan jokaisen ajon jälkeen. Bussit ovat teknisesti hyvässä kunnossa, siistejä ja hyvin soveltuvia linja- ja tilausajoliikenteeseen.

### Asiakastyytyväisyys ja palautteet

Asiakastyytyväisyys on meille tärkeää, jotta voimme kehittää palveluitamme.

Asiakaspalautteisiin vastaamme puhelimitse tai sähköpostilla. Kaikki palautteet käsitellään mahdollisimman nopeasti ja asiakas saa vastineen. Mahdolliset korjausta vaativat toimenpiteet tehdään mahdollisimman nopeasti. Vahingonkorvauksista, hinnanpalautuksista tai tilatun ajon peruutuksista asiakkaalle ja tulevista kuluista neuvotellaan aina tapauskohtaisesti.