

## Oulun joukkoliikenteen laatulupaus

Joukkoliikennelain (869/2009) 48 §:n mukainen

### Tarjottavat liikennepalvelut

Oulun kaupunki toimii joukkoliikenteen toimivaltaisena seudullisena viranomaisena Oulun kaupungin, Iin, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Muhoksen ja Tyrnävän kuntien alueella.

Tämä laatulupaus koskee Oulun kaupungin Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelujen suunnitteleimia ja hankkimia Oulun joukkoliikenteen nimellä tarjoamia kaikille avoimia linja-autoliikennepalveluita. Muu alueen rajan ylittävän liikenteen osalta laatulupauksen antavat kyseiset yritykset.

### Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen

Tietoa joukkoliikennepalveluistamme on saatavissa helposti verkkosivuiltamme osoitteessa [www.oulunjoukkoliikenne.fi](http://www.oulunjoukkoliikenne.fi).

Vuosittain jaetaan kaikkiin kaupunkiseudun kotitalouksiin talviliikennekauden aikataulukirja elokuussa ja kesäliikennekauden aikataulukirja toukokuussa. Aikataulukirjoja voi myös noutaa asiakaspalvelupisteistä sekä linja-autoista.

Aikataulujen muutoksista ja peruutuksista liikennetarjonnassa tiedotetaan verkkosivuillamme.

### Lippujärjestelmä, liput ja niiden hinnat

Oulun joukkoliikenteessä on käytössä yhtenäinen lippu- ja taksajärjestelmä, jonka Oulun seudullinen viranomainen on määritellyt. Lippulajit, lippujen kelpoisuusehdot, asiakasryhmät ja lippujen hinnoittelu ovat yhtenäisiä kaikissa järjestelmään lukeutuvissa linja-autovuoroissa.

Lippuvalikoimaan kuuluvat mm. kertalippu ja matkakortille ladattavat liput. Kattava ja ajantasainen lista eri lipputuotteistamme ja hinnoista löytyy verkkosivuiltamme osiosta [Oulunjoukkoliikenne.fi/Liput](http://Oulunjoukkoliikenne.fi/Liput) ja hinnat.

Matkakorttia voi ladata nettilatauksen kautta, asiakaspalvelupisteessä sekä linja-autoissa. Kertalippuja myyvät kuljettajat linja-autoissa. Linja-autoissa maksutapana hyväksytään käteinen raha ja yleisimmät pankkikortit (ei Visa Electron).

Mahdollisista muiden lippujärjestelmien kelpoisuuksista tiedotetaan verkkosivuillamme.

### Käytettävät ajoneuvot ja eri väestöryhmien tarpeiden huomioon ottaminen

Kaikilla A-vyöhykkeen sisällä liikennöivillä linjoilla kalusto on matalalattiaista etu- ja keskiovien osalta. Linja-autoissa on mahdollisuus lastenvaunujen kuljettamiseen sekä erikseen varatut paikat näkövammaisille. Kaikissa matalalattiaisissa autoissa voi matkustaa käsikäyttöisellä pyörätuolilla. Sähköpyörätuolilla matkustamiseen soveltuvat autot (EU-direktiivin 2001/85/EY) on merkitty ulkoapäin siniselle pohjalle valkoisella piirretyllä pyörätuolisymbolilla.

Kuljettajat avustavat mahdollisuuksien mukaan näkövammaisia ja liikuntarajoitteisia asiakkaita.

### **Asiakastytyväisyyden mittaaminen**

Asiakastytyväisyyttä mitataan erillisten suunnitelmien mukaan tehtävin asiakaskyselyin. Palautetta asiakkailta otetaan vastaan puhelimella, sähköpostilla ja palvelupisteiden välityksellä. Käsittelemme saatuja asiakaspalautteita yhdessä liikenteenharjoittajien kanssa ja arvioimme keinoja parantaa asiakastytyväisyyttä.

### **Valitusten käsittely, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaukset**

Matkakorttiin ja lipputuotteisiin liittyvät yleiset ehdot löytyvät sekä palvelupisteestä että verkkosivuiltamme.

Virheelliset lippuostokset on pyrittävä ensisijaisesti selvittämään siinä myyntipisteessä, jossa lippu on ostettu. Matkakortin ja lippujen virheellisiin käyttötilanteisiin liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä kahden kuukauden kuluessa tapahtuneesta palvelupisteessä.

Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvitysohjeet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin.

Asiakaspalautetta voi jättää ensisijaisesti nettisivujemme palautelomakkeen kautta tai sähköpostiosoitteeseen [palaute.joukkoliikenne@ouka.fi](mailto:palaute.joukkoliikenne@ouka.fi). Kaikkiin yhteystietonsa jättäneisiin palautteisiin vastataan.

Valitukset käsittelemme tapauskohtaisesti ja vastausta toivovalle asiakkaalle vastataan kirjallisesti 30 päivän kuluessa. Hyvitystä voidaan maksaa harkinnan mukaan perustellulla hakemuksella. Tarvittaessa valitukset ohjataan eteenpäin liikennöitsijöille tai palveluhenkilökunnalle.