

1. Ajamaton vuoro tai ajetun vuoron tietojen puuttuminen tilaajan järjestelmästä	50 €
2. Myöhästyminen autokierron aikataulupalan ensimmäiseltä vuorolta > 2 min	150 €
3. Siivoamaton tai pesemätön bussi	100 €
4. Linjakilvet väärin tai eivät toimi	100 €
5. Törkeät asiakaspalvelurikkeet	200 €
6. Lievemmat asiakaspalvelurikkeet	50 €
7. Päätepuskille tuloaikojen laiminlyönti	100 €
8. Ajamattoman tai väärän tyyppisellä kalustolla ajetun vuoron ilmoittamatta jättäminen säädetyssä ajassa	300 €
9. Oikean lähdön valitsematta jättäminen rahastuslaitteelta	50 €

Listatut palvelurikemaksut ovat sovellettavat enimmäisarvot. Tilaaja voi omalla ilmoituksellaan soveltaa myös pienempää palvelurikemaksua, jättää soveltamatta palvelurikemaksua tai porrastaa maksun suuruutta määrittelemillään kriteereillä. Palvelurikemaksuja ei sovelleta siltä osin, kun niiden peruste on aiheutunut ylivoimaisesta esteestä, johon liikenteenharjoittaja ei ole voinut vaikuttaa.

Rikkeiden määritelmät

1. Ajamaton vuoro tai ajetun vuoron tietojen puuttuminen tilaajan järjestelmästä

Ajamatta jääneestä liikenteestä peritään palvelurikemaksu mukaan linjasivuittain. Palvelurikemaksu voidaan periä myös osittain ajamattomasta vuorosta tai väärällä kalustolla ajetusta vuorosta. Reaaliaikaisen matkustajainformaation toimiminen ja vuorokohtaisten matkustajamäärien seuranta edellyttää, että lähdön tiedot kirjautuvat tilaajan järjestelmään. Palvelurikemaksua voidaan soveltaa, kun lähdön tiedot eivät kirjaudu tilaajan järjestelmään. Synä voi olla esimerkiksi vika ajoneuvolaitteissa, liikennöitsijän vastuulla olevassa tiedonsiirrossa tai kuljettajan virhe. Palvelurikemaksua ei sovelleta, mikäli tieto ei ole kirjautunut tilaajan vastuulla olevan järjestelmän virheen takia.

2. Myöhästyminen autokierron aikataulupalan ensimmäiseltä vuorolta

Liikennöitsijän on mitoitettava varikkosivuihin riittävästi aikaa.

3. Siivoamaton tai pesemätön bussi

Bussi katsotaan siivoamattomaksi tai pesemättömäksi, jos olosuhteet huomioon ottaen voidaan perustellusti olettaa, että bussia ei ole edeltävän 24 tunnin aikana siivottu tai pesty.

4. Linjakilvet väärin tai eivät toimi

Linjakilvissä esitettävä informaatio ei vastaa Tilaajan ohjeita.

Auton ollessa muussa kuin linja-ajossa (varikko- siirto- tms. ajo), tulee linjakilvissä olla oikea informaatio asiakkaan nähtävissä.

5. Törkeät asiakaspalvelurikkeet

Kuljettaja tai muu Liikennöitsijän henkilökuntaan kuuluva käyttäytyy palvelutilanteessa asiakasta kohtaan olosuhteet huomioon ottaen kohtuuttomalla ja törkeällä tavalla.

Törkeäksi asiakaspalvelurikkeeksi katsotaan mm. asiakasta loukkaava kielenkäyttö, matkan tahallinen viivästyttäminen tai maltin menettäminen asiakaspalvelutilanteessa. Törkeäksi asiakaspalvelurikkeeksi voidaan katsoa myös liikennesääntöjen tai liikenneturvallisuuden noudattamattomuus.

6. Lievemmat asiakaspalvelurikkeet

Lievemmiksi asiakaspalvelurikkeiksi katsotaan mm. kuljettaja ei hallitse rahastuslaitteen käyttöä, perusteeton ohiajo pysäkillä, reitinosan ajamatta jättäminen, matalalattiabussin sijasta ajetaan korkealattiaisella bussilla, rahastusvirheen korjaamatta jättäminen ja linja-autossa tai sen ovien läheisyydessä tupakointi sekä liikennesääntöjen rikkominen.

Lievemmiksi asiakaspalvelurikkeiksi katsotaan Tilaajan ohjeistuksien tai yleisesti asiakaspalveluun ja erityisesti tuotettuun palveluun soveltuvien hyvien käytäntöjen tai sääntelyn noudattamattomuus.

7. Pääte pysäkillä tuloaikojen laiminlyönti

Tilaajan maksamalla ajalla ollessaan kuljettajan tulee, mikäli se liikennöintiolosuhteiden perusteella on mahdollista, ajaa bussi pääte pysäkillä niin hyvissä ajoin, että matkustajat voivat rauhassa nousta autoon ja maksaa matkansa ennen aikataulunmukaista lähtöaikaa.

Pääte pysäkillä tuloaika katsotaan laiminlyödyksi, jos bussi ei saavu pääte pysäkillä tai jos kuljettaja ei pääte- tai ajantasaus pysäkillä odottaessaan anna matkustajille sisäänkäymahdollisuutta bussiin vaikka se liikennöintiolosuhteiden perusteella olisi mahdollista. Erytystä huomiota kiinnitetään siihen, jos matkustajien sisäänkäymä bussiin viivytetään huonoissa sääoloissa tarpeettomasti.

8. Ajamattoman tai väärytyypisellä kalustolla ajatun vuoron ilmoittamatta jättäminen säädettyssä ajassa

Kirjallinen ilmoitus sähköpostitse Tilaajan ilmoittamaan osoitteeseen ajamattomista, myöhästyneistä tai väärytyypisellä kalustolla ajetuista vuoroista on annettava seuraavaan arkipäivään klo 15.00 mennessä. Voidaan soveltaa, mikäli ajamattomasta vuorosta tai väärän tyypisellä kalustolla ajetusta lähdöstä ei ole ilmoitettu sopimuksen ja Tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.

9. Oikean lähdön valitsematta jättäminen rahastuslaitteelta

Reaaliaikaisen matkustajainformaation toimiminen ja vuorokohtaisten matkustajamäärien seuranta edellyttää, että kuljettaja valitsee oikean lähdön rahastuslaitteelta. Mikäli reaaliaikainen seuranta toteutetaan muulla kuin rahastuslaitteella, koskee oikean lähdön valitsematta jättäminen myös kyseistä laitetta.