**Liikenne Vesma Oy:n laatulupaus**

Joukkoliikennelain 48 § mukainen laatulupaus. Liikenneluvan haltija tai liikenneluvan haltijoiden yhteenliittymän on määriteltävä tarjoamiensa liikennepalvelujen laatu. Liikenneluvan haltijan on valvottava liikennepalveluja koskevan laatulupauksen toteutumista.

**Tarjottavat liikennepalvelut**

Liikenne Vesma Oy tarjoaa linja-autoliikenteen tilausliikennepalveluja. Arvomme ovat: turvallisuus, luotettavuus, ystävällisyys sekä korkea palvelun laatu.

**Tilausliikennepalvelut**

Liikenne Vesma Oy tarjoaa linja-autoliikenteen tilausliikennepalveluja niin kotimaahan kuin ulkomaille.. Päätoimipaikkamme sijaitsee Turussa, mutta palvelemme asiakkaita ympäri Turun seutua. Palvelemme kaikkia mahdollisia asiakasryhmiä niin kotimaassa kuin ulkomailla.

**Tiedottaminen**

Mahdollisista muutoksista ja poikkeuksista liikenteessä tiedotamme kotisivuillamme [www.vesma.fi](http://www.vesma.fi) Päivystämme ympäri vuorokauden numerossa 0207288850, joista saa aina yrityksen henkilöstöä kiinni.

**Kalustomme**
Nykyaikainen kalustomme on esillä kotisivuillamme [www.vesma.fi](http://www.vesma.fi). Käytössänne on 8 erilaista bussia paikkamäärältään 10 - 51 paikkaa, jotka ovat aina siistejä, nykyaikaisia ja hyvin varusteltuja. Suurimmassa osassa linja-autoistamme on tilausajovarusteet: Ilmastointi, DVD, Radio, Digiboksi, Lentokonepöydät/Pöytäryhmät, Turvavyöt, Alkolukko ym. Yli 20 hlön linja-autoissamme on myös WC.

**Henkilöstö**

Kuljettajamme ovat kokeneita, motivoituneita ja kielitaitoisia alan ammattilaisia. Koulutamme henkilökuntaamme säännöllisesti. Kaikki kuljettajamme ovat saaneet taloudellisen ja ympäristöystävällisen ajotavan koulutuksen ja he noudattavat työtavoissaan ympäristövastuullisuutta. Kuljettajamme ottavat työssään huomioon erityisryhmien poikkeukselliset tarpeet ja auttavat tarvittaessa esimerkiksi vanhuksia ja lapsia kyytiin nousemissa sekä kyydistä poistumisessa. Korjaamo - ja huoltohenkilökuntamme perehdytetään uusiutuvaan kalustoon. Linja-automme pestään ja siivotaan päivittäin hyvän siisteyden takaamiseksi. Henkilöstön tapa toimia perustuu arvoihimme ja laatutavoitteisiimme. Päivittäistä tietoa henkilökuntamme saa normaalissa päivittäisessä kanssakäymisessä toisten kuljettajien, esimiesten ja johdon kesken.

**Asiakastyytyväisyys ja palautteet**

Asiakastyytyväisyys on yksi meidän tärkeimmistä arvoistamme, jota haluamme jatkuvasti kehittää. Asiakastyytyväisyyttä seuraamme jatkuvasti asiakkailta tulleiden palautteiden kautta. Palautteita meille voi laittaa sähköpostitse vesma@vesma.fi, puhelimitse 0207288850 sekä suullisesti työntekijöillemme kerrottuina. Palautteet käsittelemme luottamuksellisesti ja tapauskohtaisesti ja ryhdymme tarvittaviin toimenpiteisiin asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Korvaamme asiakkaalle virheellisestä tai puutteellisesta toiminnastamme aiheutuvan välittömän haitan. Hinnan palautuksista ja vahingonkorvauksista neuvotellaan aina tapauskohtaisesti.