

## Palautteet ja reklamaatiot

Reklamaation katsotaan olevan kyseessä silloin, kun vastaanotetussa yhteydenotossa on jonkinlainen vaatimus, pääasiassa korvausvaatimus tai muu toimenpiteitä vaativa asia, esimerkiksi kuljettajan toimintaa koskeva, taksitarkastajien selvitettäväksi kuuluva asia. Palautteen katsotaan olevan kyseessä silloin, kun vastaanotettu viesti sisältää esimerkiksi tilaustapahtumassa tai tilatussa matkassa esiintyneen virheen, ja tapahtunut virhe voidaan käsitellä joko tilausvälittäjän tai matkan toteuttaneen kuljettajan kanssa palautteen annon ja ohjeistuksen kertaamisen muodossa.

Palautteet ja reklamaatiot toimitetaan Tampereen Aluetaksi Oy:lle **ensisijaisesti sähköisesti** Taksi Tampereen kotisivuilla olevan **palautelomakkeen kautta**:

<https://www.taksitampere.fi/sote/> sivulla löytyy linkki **ANNA PALAUTETTA TOIMINNASTAMME**.

Lomakkeen lähettämisen yhteydessä viestiin voidaan lisätä liitteitä. Palautekanava on suojattu SSL-tekniikalla ja palvelin on täysin erillinen, johon ei ole ulkopuoleisilla tahoilla mitään pääsyä. Palautekanavan kautta voi siis turvallisesti lähettää asiakastietoja, kuitteja ja PDF- tms. tiedostoja.

Palautekanavaa kannattaa kaikkien käyttää palautteiden/reklamaatioiden kirjaamiseen Tampereen Aluetaksi Oy:lle, myös tilaajatahon edustajien. Mikäli palaute tehdään toisen henkilön puolesta, kannattaa palautteeseen lisätä pyyntö, että vastaus laitetaan molemmille osapuolille.

Sähköisellä lomakkeella lähetetyt tiedot keskittyvät lähettämisen jälkeen kootusti yhteen käsittelykanavaan, josta valitut käsittelijät siirtävät ne palautetta / reklamaatiota koskevan palvelun mukaan oikeaan alikäsittelykanavaan. Näin palaute / reklamaatio ohjautuu käsiteltäväksi oikealle taholle.

Liikenteenharjoittajaan tai kuljettajaan liittyvät reklamaatiot / palautteet ohjataan taksitarkastajien käsiteltäväksi. Taksitarkastaja on ainoa taho, joka käsittelee em. kaltaiset palautteet / reklamaatiot ja suorittaa tarvittavat toimenpiteet liikenteenharjoittajien / kuljettajien suhteen. Taksitarkastajiin saa yhteyden [taksitarkastaja@taksitampere.fi](mailto:taksitarkastaja@taksitampere.fi) tai 0104765650, joka on arkisin ma-pe klo 9-16. **Pääsääntö on kuitenkin, että palautteet annettaisiin palautekanavan kautta.**

Tarvittaessa, viimeisenä vaihtoehtona, palautteen / reklamaation voi toimittaa myös kirjepostitse. Kirjeposti toimitetaan yrityksen sisäisesti oikealle taholle käsittelyyn.