

Nyssen palvelu- ja laatuohjeet

1	Nyssen palvelu- ja laatuohjeiden tarkoitus.....	2
2	Palveluntuottajan laatuohjelma.....	2
3	Vahingot, häiriöt ja vikatilanteet.....	2
3.1	Ilmoittamisvelvollisuus.....	2
3.2	Liikennevahingot.....	3
3.3	Muut häiriötilanteet.....	3
3.4	Laiteviat.....	3
4	Liikennöinnin laatu.....	4
4.1	Tavoitteet.....	4
4.2	Työasu.....	4
4.3	Palvelualueen ja toiminnan tunteminen.....	4
4.4	Kuljettajavaihdot linjalla.....	4
4.5	Autojen tankkaukset ja lataukset kesken liikennöinnin.....	4
4.6	Vuoron alkaessa ja päätepysäkillä.....	5
4.7	Matkustajan kohtaaminen.....	5
4.8	Täsmällisyys ja turvallinen liikennöinti.....	5
4.9	Matkustamon lämpötila ja ilmanvaihto.....	6
5	Lippujen käytön valvonta ja matkustajien rekisteröinti.....	6
5.1	Yleiset periaatteet.....	6
5.2	Lippuihin ja maksamiseen liittyvät ongelmatilanteet.....	7
6	Erytyistilanteet liikenteessä.....	7
6.1	Löytötavarat.....	7
6.2	Matkatavarat sekä apu- ja kulkuvälineet.....	7
6.3	Eläimet.....	8
6.4	Joukkotapahtumat.....	8
6.5	Matkustajan toimintaan liittyvät tilanteet.....	9

1 Nysse palvelu- ja laatuohjeiden tarkoitus

Palvelu- ja laatuohjeisiin on kerätty tyypillisimpiä ohjeita palvelun tuottamiseen sekä sopimusaikana noudatettavia laatuvaatimuksia. Ajantasaiset palveluohjeet löytyvät sopimusaikana verkkosivuilta, joihin on pääsy kuljettajapäätteeltä. Liikennöitsijä saa verkkosivut myös toimistokäyttöön.

Kuljettajat työskentelevät palveluammattissa, jonka päätehtävät ovat hyvä ja ystävällinen asiakaspalvelu sekä turvallinen liikennöinti. Liikennöitsijöiden käytettävissä on Nysse koulutuspaketti, jota voi hyödyntää kuljettajakoulutuksissa. Joskus tilanteet edellyttävät tapauskohtaista harkintaa, jolloin voi tarvittaessa kääntyä työnjohdon, Nysse Valvomon tai viranomaisen puoleen.

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikenne (Tilaaaja) ja liikennöitsijä (Palveluntuottaja) seuraavat vaatimusten noudattamista.

2 Palveluntuottajan laatuohjelma

Liikennöitsijän tulee antaa tarjouksensa liitteenä Palveluntuottajan laatuohjelma. Tarjouskilpailun voittava liikennöitsijä ja Tilaaaja täydentävät suunnitelmaa tarvittaessa ja se hyväksytään osaksi sopimusta. Sopimusaikana suunnitelmaa tulee noudattaa.

Laatuohjelman tulee sisältää seuraavat osa-alueet:

1. Yritysjohdon asettamat laadun ylläpidon periaatteet
2. Laatuasioiden organisointi ja vastuuhenkilöt
3. Kuljettajien ja työnjohdon pätevyys ja koulutusohjelma
4. Laatuohjauksen toimenpiteet
5. Ajoneuvojen teknisen laadun sekä ympäristö- ja energiataloudellisuuden ylläpito
6. Ympäristöohjelma
7. Palveluntuottajan toimintamalli ja ohjeistus kuljettajille, mikäli päivän viimeinen vaihtoyhteydellinen vuoro epäonnistuu.
8. Toimintasuunnitelma tilanteeseen, jossa vuoro on vaarassa jäädä ajamatta.
 - o Suunnitelmassa tulee ottaa kantaa siihen, miten liikennöitsijä saa tiedon 1) kalustorikosta ja 2) kuljettajan puuttumisesta autokierron ensimmäiseltä lähdöltä, ja miten liikennöitsijä toimii tiedon saamisen jälkeen tilanteen korjaamiseksi.

3 Vahingot, häiriöt ja vikatilanteet

3.1 Ilmoittamisvelvollisuus

Tilaaaja on keskittänyt häiriötilanteiden valvonnan ja tilannetiedon vastaanottamisen liikenteenohjauskeskuksena toimivaan Nysse Valvomoon. Tiedonvälitystä varten on linja-autoissa oltava viestintäjärjestelmä, jolla saadaan yhteys työnjohtoon ja Nysse Valvomoon. Tilaaajan informaatiojärjestelmän kuljettajapäätte on käytettävissä tähän tarkoitukseen. Liikennöitsijä vastaa siitä, että kuljettaja saa yhteyden toisella tavalla mahdollisen Tilaaajan järjestelmässä olevan häiriön aikana.

Kuljettajan on ilmoitettava häiriötilanteesta (esim. rikkoutunut auto, etukäteen arvioitavissa oleva yli 10 minuutin tai vuoroväliä suurempi myöhästymisen) viivytyksettä työnjohtoon, jonka on ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Työnjohdon on ilmoitettava matkustajapalveluun vaikuttavasta häiriöstä välittömästi myös Nysse Valvomoon.

Työnjohdon on peruttava etukäteen tiedossa olevat ajamatta jäävät vuorot vähintään 15 minuuttia ennen suunniteltua lähtöaikaa informaatiojärjestelmän poikkeushallinnan työkalulla, josta tieto lähdön perumisesta välittyy mm. reittioppaaseen. Näin toimien matkustajat saavat tiedon perutusta vuorosta hyvissä ajoin ennen suunniteltua lähtöaikaa.

Pysäkeillä havaitusta ilkeväkivallasta tai puutteista sekä aikataulussa pysymisen ongelmista on ilmoitettava Nysse Valvomoon esim. kuljettajapäätteen viestitoiminnolla.

Kuljettajan tulee ilmoittaa täysistä vuoroista joko suoraan Nysse Valvomoon esim. kuljettajapäätteen viestitoiminnolla tai työnjohdolle, jonka velvollisuus on välittää tieto Nysse Valvomoon.

3.2 Liikennevahingot

Tapaturman tai liikennevahingon sattuessa järjestetään ensimmäiseksi paikalle apua soittamalla hätäkeskukseen ja estetään lisävahinkojen syntyminen. Sen jälkeen tapahtuneesta ilmoitetaan työnjohtoon ja Nysse Valvomoon.

Kuljettaja tiedottaa matkustajille selkeästi poikkeustilanteesta ja antaa ohjeet, miten he voivat jatkaa matkaansa. Onnettomuustilanteessa on ensisijaisesti huolehdittava matkustajien ja liikenteen turvallisuudesta.

3.3 Muut häiriötilanteet

Matkan keskeytyessä, esimerkiksi kalustorikon takia, kuljettaja antaa matkustajille tietoa tilanteesta. Kuljettajan on opastettava matkustajia jatkoyhteyden valinnassa. Häiriötilanteessa on ensisijaisesti huolehdittava matkustajien ja liikenteen turvallisuudesta.

Hätäkeskukseen otetaan yhteyttä, jos tilanne sitä edellyttää. Tällaisia tilanteita voivat olla liikennevahinkojen lisäksi esimerkiksi sairaustapaukset tai uhkaavan ja aggressiivisen matkustajan käytös.

3.4 Laittevat

Kaikista laitevioista on ilmoitettava työnjohdolle tai Nysse Valvomoon, joka välittää viestin tarvittaessa eteenpäin liikennöitsijälle. Liikennöitsijän on vaihdettava laitteet viipymättä kunnossa oleviin.

Lippulaitteen vioituessa asiakas voi vahvistaa matkakorttilipun kuljettajalaitteen lukijassa. Kuljettaja voi tarkistaa

- mobiililipun voimassaolon asiakkaan puhelimen näytöltä
- ennakkokertalipun voimassaolon paperilipulta
- tapahtumalipun voimassaolon paperi- tai mobiililipusta.

Lähimaksulla maksettuja matkoja ei voi tarkastaa kuljettajalaitteella.

Kuljettajapäätteen vikaantuessa liikennöitsijän tulee toimittaa laite Nysse Valvomoon huoltoa varten. Maksujärjestelmälaitteiden vikatilanteet liikennöitsijän tulee selvittää maksujärjestelmälaitteiden toimittajan kanssa.

4 Liikennöinnin laatu

4.1 Tavoitteet

Nyssen tavoitteena on tarjota niin hyvää palvelua, että kattavalla joukkoliikenteellä korvataan yhä useampi yksityisautolla tehty matka Tampereen seudulla. Tuotamme palvelua asiakaslähtöisesti yhdessä sidosryhmien kanssa suurella sydämellä, tärkeimpiä arvojamme seuraten:

- **Helppo ja huoleton** - Palvelumme ovat yhtä vaivattomia niin ensikertalaiselle kuin kokeneemmal- lekin matkustajalle.
- **Uudistuva ja kehittyvä** - Kehitämme palvelua asiakaslähtöisesti nykyisiä toiveita kuunnellen ja tulevaisuuden tarpeita ennakoiden. Asenteemme muutokseen on avoin.
- **Vaikuttava ja vastuullinen** - Kannamme vastuun toiminnastamme. Huolehtimalla asiakkaistamme, työntekijöistämme ja yhteiskunnastamme varmistamme toimintamme positiivisen vaikutuksen nykyisille ja tuleville sukupolville.

4.2 Työasu

Palveluntuottajan on järjestettävä kuljettajilleen yhtenäiset, palveluammattiin ja vuodenaikaan sovel- tuvat työasut, joita kaikkien kuljettajien on käytettävä. Palveluntuottajan on huolehdittava työasun siisteydestä.

4.3 Palvelualueen ja toiminnan tunteminen

Palveluntuottajan velvollisuus on antaa kuljettajille riittävä perehdyttämiskoulutus. Kuljettajan tulee tuntea liikennöintialue pääpiirteittäin, jotta matkustajaa voidaan opastaa joukkoliikenteen käytössä.

Keskeisiä opeteltavia asioita ovat

- linjareitit ja pysäkit
- turvallinen liikennöinti erilaisissa olosuhteissa eri autotyypeillä
- informaatio- ja maksujärjestelmien latteiden toiminnot
- Nyssen lippujärjestelmä
- asiakaspalvelu erilaisissa tilanteissa
- ajettavan reitin varrella olevat julkiset kohteet, kuten esim. terveyskeskukset, koulut ja kirkot.
- matkustajan opastaminen nysse.fi -sivuille tai tarvittaessa ottamaan yhteyttä Nyssen asiakaspalve- luun.

4.4 Kuljettajavaihdot linjalla

Kuljettajan työvuoron päättyessä tai tauon alkaessa kuljettajavaihto on tehtävä ensisijaisesti pääte- pysäkillä tai linjan muulla ajantasauspysäkillä. Muilla pysäkeillä tehtävistä kuljettajavaihdoista on Pal- veluntuottajan sovittava etukäteen Tilaaajan kanssa. Kuljettajavaihto kesken linjasivun ei saa aiheuttaa viivytystä liikennöintiin.

4.5 Autojen tankkaukset ja lataukset kesken liikennöinnin

Liikennöitsijän tulee etukäteen suunnitella linja-autojen tankkaukset ja lataukset siten, ettei toiminta aiheuta viivytystä liikennöintiin. Kesken linjasivun ei tankkausta saa järjestää, mutta tankatun tai lada- tun auton voi vaihtaa pääteasemalla käyttöön. Palveluntuottajan on sovittava etukäteen Tilaaajan kanssa järjestelyistä, mikäli linja-auton tankkaamiseen on pysyvää tarvetta kesken liikennöinnin Tilaa- jan maksamalla liikennöintiajalla.

4.6 Vuoron alkaessa ja päätepysäkillä

Ennen liikkeelle lähtöä tarkistetaan

- auto siisteys ja toimintakuntoisuus
- sisäpeilien säädöt. Peileistä on nähtävä, mitä autossa tapahtuu.
- linjakilpien linja- ja reitti-informaatio. Kaikki vuorot on ajettava oikeilla linja- ja paikallisliikennetunnuksilla. Jos auto on muussa kuin linja-ajossa, eivät linjatunnukset saa olla näkyvillä.
- informaatiojärjestelmän toimintakuntoisuus, viestit ja tiedotteet.
- kuljettajalaitteella oleva autokiertotunnus.

Bussin turha joutokäynti pääteasemalla on kielletty. Jos käynnissä pitäminen on edellytys turvallisuudelle (esim. lasien huurtumisen estäminen, jarrupaineiden nostaminen), on joutokäynti sallittu.

Tupakointi auton välittömässä läheisyydessä ja pysäkkialueella on kielletty. Odotusaika päätepysäkillä on työaikaa ja käytetään ensisijaisesti bussin siisteyden tarkistamiseen sekä matkustajapalveluun.

Bussin ovi pidetään auki tai avataan matkustajalle, jotta tämä voi odottaa lähtöä autossa. Matkustajia voi olla noussut kyytiin jo ennen pääteasemaa. Yöaikaan ovet on sallittua pitää kiinni, jos kuljettajan on poistuttava autosta.

Löytötavarat otetaan talteen ja ne toimitetaan työvuoron päätteeksi työnantajan järjestämään paikkaan. Viimeisen lähdön päätteeksi pääteasemalla tarkistetaan, ettei autoon ole jäänyt matkustajia.

4.7 Matkustajan kohtaaminen

Asiakaspalvelutilanteissa käyttäydytään ystävällisesti, maltillisesti ja luottamusta herättävästi. Kinas-telu, kommentelu ja ylimielisyys matkustajaa kohtaan eivät kuulu hyvään asiakaspalveluun. Myönteisellä asenteella edistetään matkanteon sujuvuutta, työn mielekkyyttä ja työssä viihtymistä sekä Nyssen tavoitteiden toteutumista.

Matkustaja huomioidaan tervehtimällä itselle sopivalla, kohteliaalla tavalla. Ystävällinen katsekontakti tai nyökkäyskin voi riittää. Matkustajan voi huomioida myös hänen poistuessaan, jos se tuntuu sopivalta. Kaikkien matkustajien sallitaan tarvittaessa poistua myös etuovesta.

Linja-autoon saa nousta miltä tahansa, myös pääteasemaa edeltävältä pysäkillä. Lähtöä saa odottaa sisällä ajoneuvossa, vaikka kuljettaja olisi poistunut autosta.

Matkustajia autetaan tarvittaessa kyytiin nousemisessa ja poistumisessa. Erityistä huomiota kiinnitetään vanhusten, liikunta- ja näkövammaisten sekä pienten lasten turvallisuuteen. Bussia kallistetaan tarvittaessa (pyörätuolit, vaunut, rollaattorit) ja liikkeelle on hyvä lähteä vasta, kun on varmistettu, että erityisryhmään kuuluva matkustaja on päässyt istumaan tai saanut tarvitsemaansa apua.

Kuljettajan on välitettävä matkustajien antama palaute Palveluntuottajalle, joka välittää sen Tilaaajalle. Matkustajia tulee tarvittaessa asiallisesti opastaa matkustamiseen liittyvissä asioissa. Kuljettajalla tulee olla tehtävä huomioiden vähintään riittävä suomen kielen taito.

4.8 Täsmällisyys ja turvallinen liikennöinti

Vuorot on liikennöitävä täsmällisesti lähtöaikatauluja noudattaen. Ajantasauspysäkkejä ei saa ohittaa ennen aikataulunmukaista ohitusaikaa.

Ajonopeus sovitetaan rajoituksiin sekä keli- ja liikenneolosuhteisiin sopivaksi, liikenneturvallisuus huomioiden. Nykivää ajoa, rajuja lähtöjä ja äkillisiä jarrutuksia sekä vauhdikasta kaarteissa ajamista on

syötä välttää. Pysäkillä saavuttaessa ja siltä lähdettäessä on ajettava niin, ettei käytävällä liikkuvien matkustajien turvallisuus vaarannu. Ovia ei saa ajon aikana pitää auki.

Vilkkaille pysäkeille ensimmäisenä saapuessa huomioidaan myös muut bussit ajamalla pysäkin etu-osaan. Pysäkkejä ei ohiteta varmistamatta, onko kyytiin tulossa matkustajia. Jos liikkeelle lähdöstä on annettu jo merkki muulle liikenteelle eli vilkku vasemmalle, matkustajia ei enää oteta kyytiin, vaikka pysähtyminen pysäkkialueella tai sen tuntumassa olisi vielä mahdollista.

Seisomapaikkojen alkaessa täyttyä kehoitetaan matkustajia siirtymään käytävällä taaksepäin, jotta mahdollisimman moni mahtuisi kyytiin. Ajotyyli on syötä säilyttää rauhallisena, jotta seisomapaikoilla-kin olevien matkustus sujuisi mahdollisimman turvallisesti. Jos auto on täynnä, käytetään TÄYNNÄ-kilpeä ja ilmoitetaan asiasta mahdollisimman pian Nysse Valvomoon.

Matkapuhelimen ja muiden älylaitteiden käyttö ajon aikana on ehdottomasti kielletty. Työnjohdon soittamiin puheluihin saa vastata ainoastaan Hands free -laitteilla. Ajoneuvoon työn avuksi asennettuja laitteita saa käyttää vain silloin, kun ei olla liikkeellä. Pääteasemilla matkapuhelimen käyttö on sallittua (työnantajan ohjeiden puitteissa), jos se ei häiritse matkustajapalvelua.

4.9 Matkustamon lämpötila ja ilmanvaihto

Kuljettajan on huolehdittava, että auton lämpötila ja ilmanvaihto ovat matkustajan kannalta asianmukaiset ja miellyttävät. Kuljettajan tulee viiveettä raportoida työnjohtoon havaitsemansa laitteistojen toimintahäiriöt.

5 Lippujen käytön valvonta ja matkustajien rekisteröinti

5.1 Yleiset periaatteet

Kuljettajat eivät myy lippuja. Bussissa kuljettajat

- valvovat, että matkustaja vahvistaa matkaoikeutensa aina kyytiin noustessaan
- rekisteröivät maksuttomaan matkaan oikeutetut kuljettajalaitteella
- neuvovat asiakasta lippulaitteen käytössä tai lipun hankinnassa.

Matkustajan on hankittava lippu jo ennen matkaa. Lipun voi ostaa bussissa lähimaksulla, Nysse Mobiili-sovelluksella tai matkakortin arvolla. Väärinkäytöksissä matkakortti otetaan tarvittaessa haltuun (suljettu matkakortti).

Lipulla saa matkustaa vain lipulle valituilla vyöhykkeillä. Nyssen palvelualue on jaettu kolmeen maksu-vyöhykkeeseen A, B ja C. Tampereen keskusta on vyöhykkeellä A, jota ympäröi vyöhyke B ja uloimpana vyöhyke C. Lipulle tulee valita aina vähintään kaksi vierekkäistä vyöhykettä, vaikka matka kulkisi vain yhden vyöhykkeen alueella. Kuljettaja voi perua matkakortilla maksetun kertalipun veloituksen, jos matkustaja on valinnut lipun vyöhykkeet väärin. Muiden lippujen osalta matkustajan on ostettava uusi lippu tarvittaville vyöhykkeille.

Lipun ikäryhmän tulee olla matkustajalle soveltuva:

- Lapset (7-16-vuotiaat) saavat matkustaa lasten, nuorten ja aikuisten lipuilla.
- Nuoret (17-24-vuotiaat) saavat matkustaa nuorten ja aikuisten lipuilla.
- Aikuiset (25 vuotta täyttäneet) saavat matkustaa aikuisten lipuilla.
- Seniorit (65 vuotta täyttäneet) saavat matkustaa aikuisten lipuilla sekä alennusaikana (päivittäin kello 9-14) 65 vuotta täyttäneen lipulla. Alennuksen saa matkakortilla maksetusta kertalipusta.

Alennus ei ole henkilökohtainen, vaan sidottu matkustajan ikään, eli seniori voi käyttää alennuskorttia toisen seniorin matkakorttia.

Kuljettaja rekisteröi maksuttomaan matkaan oikeutetut matkustajat laitteellaan. Maksuttomaan matkaan oikeutettuja ovat

- virkapukuinen poliisi työtehtävissään
- lasta lastenvaunuissa tai -rattaissa kuljettava matkustaja
- pyörätuolia käyttävä matkustaja ja tämän saattaja
- rollaattoria käyttävä matkustaja sekä
- 0-6-vuotias lapsi vanhemman matkustajan seurassa.

5.2 Lippuihin ja maksamiseen liittyvät ongelmatilanteet

Lippu ei ole voimassa. Matkustaa pyydetään hankkimaan uusi lippu.

Matkustajan lippu ei kelpaa liikennöitävällä vyöhykkeellä. Matkustaja ostaa oikeanlaisen lipun. Matkalippujen tarkastaja voi periä lisäksi tarkastusmaksun.

Matkustaja näyttää käyttämänsä lipun ikäryhmää vanhemmalta. Matkustajaa voidaan pyytää todistamaan ikänsä. Jos lapsi ei pysty luotettavasti todistamaan ikänsä, hänen sallitaan matkustaa käyttämällään lipulla. Jos kyse on alle 7-vuotiaan matkustusosoikeudesta, lapsen annetaan matkustaa maksutta. Lasta voidaan ystävällisesti kehottaa pitämään jatkossa mukanaan henkilöllisyydestodistusta (esim. Kela-korttia tai kopiota siitä).

Matkustaja on maksukyvytön. Matkustajaa pyydetään poistumaan kyydistä. Kuljettajan on kuitenkin syytä harkita tilannekohtaisesti, ettei tilannetta voida tulkita heitteillejätöksi. Jos matkustaja otetaan kyytiin ilman matkalippua, ilmoitetaan asiasta kyytiin nousevalle matkalippujen tarkastajalle.

6 Erityistilanteet liikenteessä

6.1 Löytötavarat

Liikennöitsijä huolehtii löytötavaroista löytötavaralain edellyttämällä tavalla. Liikennöitsijä voi tehdä sopimuksen löytötavaratoimiston kanssa tavaroiden säilyttämisestä. Asiakas voi tiedustella tärkeäksi luokiteltavaa omaisuutta (esim. lääkkeet, lompakko, puhelin) liikennöitsijältä.

Kuljettajan on päätepysäkillä otettava talteen mahdolliset löytötavarat ja samalla huolehdittava auton siisteydestä. Liikennöitsijän tulee palauttaa talteen otetut matkakortit viipymättä Nyssen asiakaspalveluun.

6.2 Matkatavarat sekä apu- ja kulkuvälineet

Matkustajan tavanomaisista matkatavaroista ei peritä maksua ja ne tulee kuljettaa sylissä tai lattialla. Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta kyytiin kookkaita tai huolimattomasti pakattuja matkatavaroita, jos niistä voi epäillä olevan haittaa muille matkustajille.

Autoissa ei saa kuljettaa palavia nesteitä, räjähdysaineita eikä muita vaarallisia aineita tai tavaroita (esim. kaasupullot, auton akut). Matkustajien käsimatkatavaroita ei tarkasteta.

Maksutta kuljetetaan apuvälineet sekä pienet kulkuvälineet, jotka kulkevat mukana kantaen eivätkä vie tilaa muilta matkustajilta. Maksuttomia matkatavaroita ja kulkuvälineitä ovat mm.

- lastenvaunut ja -rattaat (kuljetetaan keskisillan syvennyksessä)
- laukut, urheiluvälineet ja matkalaukut
- alle 7-vuotiaan lapsen polku- tai potkupyörä
- kokoon taitettu polkupyörä tai potkulauta käsin kannettuna
- skeittilauta, pieni potkulauta (skuutti) ja pieni tasapainolauta.

Isommat kulkuvälineet voidaan kuljettaa, jos linja-autossa on niille tilaa. Isolle kulkuvälineelle, kuten polkupyörälle tai isolle potkulaudalle on ostettava bussissa kertalippu (+ yölisä kello 00.00 - 04.40). Lippu voi maksaa matkakortin arvolla tai Nysse Mobiili -sovelluksella. Lähimaksua voi käyttää vain, jos asiakas maksaa oman matkansa muulla maksutavalla. Maksullisia tavaroita ovat

- 7 vuotta täyttäneen polkupyörä
- sähköpotkulauta, ohjaustangollinen sähkötasapainolauta tai näihin verrattava kulkuväline, joka ei kulje mukana kantaen ja joka vie merkittävästi tilaa muilta matkustajilta.
- taittopyörä, jos sitä ei ole taitettu kokoon matkan ajaksi ja sitä ei tuoda kyytiin kantaen.

Myös kulkuvälineen matkalippu on vahvistettava joka matkalla.

Kulkuvälineen koon tai turvallisuusseikkojen vuoksi linja-autossa ei kuljeteta:

- 7-vuotta täyttäneiden tavarapyöriä, nojapyöriä tai kolmipyöriä
- potkukelkkoja (pyörillä tai jalaksilla)
- sähkömopoja tai -skoottereita.

6.3 Eläimet

Työtehtävässä olevan poliisi-, opas- tai avustajakoiran tai sellaiseksi koulutettavan koiran saa tuoda kyytiin aina. Tavallisia ja vaarattomia lemmikkejä voidaan kuljettaa bussissa saattajan kanssa ja vastuulla, jos bussissa on tilaa.

Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon lemmikkieläintä, jos

- auto on kovin täynnä
- autossa on jo muita lemmikkieläimiä tai
- muut matkustajat vastustavat eläimen autoon ottamista. Matkustajat eivät voi estää opas- tai avustajakoiraa nousemasta autoon.

Allergisella matkustajalla on ensisijainen oikeus valita paikkansa, mutta lemmikkieläimen kanssa matkustavaa, maksanutta matkustajaa ei poisteta autosta.

Lemmikkieläimet sijoitetaan bussissa niin, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa muille matkustajille. Lemmikkieläimiä ei saa sijoittaa istuimille eikä niitä saa pitää irrallaan. Eläimen autoon tuonut matkustaja on vastuussa siitä, että eläin ei aiheuta häiriötä matkan aikana.

6.4 Joukkotapahtumat

Nysse tapahtumalippu tarkoittaa matkustusoikeutta, joka sisältyy erilaisten tapahtumien pääsylippuun, osallistujapassiin tai esimerkiksi urheiluseuran otteluiden kausikorttiin.

Liput ovat erilaisia, mutta niistä löytyy aina QR-koodi tai viivakoodi, jonka asiakas vahvistaa lippulaitteen pohjassa olevassa lukijassa jokaisella matkallaan. Kyseessä ei ole näyttölippu.

6.5 Matkustajan toimintaan liittyvät tilanteet

Matkustaja ei poistu pääteasemalla autosta tai hän on matkustanut samassa ajoneuvossa useamman vuoron ajan. Matkustajaa ei vaadita poistumaan ilman erityistä syytä. Lipun voimassaolo tarkistetaan, jos se on mahdollista. Matkustaja ostaa uuden lipun tai vahvistaa lippunsa uudelleen tarvittaessa.

Matkustaja nukkuu. Matkustaja herätetään ja varmistetaan, että matka jatkuu turvallisesti. Matkustajaa ei jätetä heitteille, vaan pyydetään apua työnjohtolta, poliisilta tai Nysse Valvomosta.

Matkustajalla on mukanaan eväät. Eväiden syöminen bussissa ei ole suotavaa, mutta tilanteen voi harkita tapauskohtaisesti. Matkustajaa voi pyytää huolehtimaan, etteivät eväät sotke linja-autoa. Avattujen virvoitusjuomapullojen tai -tölkkien tai esimerkiksi kannella suljetun kahvikupin kyytiin tuominen on sallittua. Pakattujen elintarvikkeiden kuljettaminen bussissa on sallittua.

Matkustajalla on mukanaan päihiteitä. Päihdyttävän aineen nauttiminen julkisessa kulkuvälineessä on lailla kielletty (Järjestyslaki 2 luku 4§). Matkustajalle kerrotaan, että juomaa ei saa nauttia matkan aikana, ja häntä pyydetään viemään alkoholijuoma pois linja-autosta. Jos matkustaja ei noudata kieltoa tai käyttäytyy uhkaavasti, kuljettajan tulee pyytää apua poliisilta tai muilta matkustajilta. Muita matkustajia voi esimerkiksi pyytää soittamaan hätänumeroon 112, jos kuljettaja ei tilanteessa voi itse soittaa.

Matkustaja tupakoi. Tupakointi autossa, sen välittömässä läheisyydessä ja pysäkkialueilla on kielletty. Kielto koskee myös tupakankaltaisia tuotteita (esim. sähkötupakkaa). Matkustajaa pyydetään siirtymään paikkaan, jossa tupakointi on sallittua. Tupakkalain 81 §:n mukaan "Jos joku rikkoo 74 §:ssä tarkoitettua tupakointikieltoa eikä kehotuksesta huolimatta lopeta tupakointia, paikan haltija taikka tämän edustaja saa poistaa hänet sieltä, jollei poistamista voida pitää kohtuuttomana."

Matkustaja käyttäytyy häiritsevästi tai uhkaavasti ennen matkaa tai matkan aikana. Kuljettajalla on oikeus olla ottamasta kyytiin tai poistaa häiriötä aiheuttava matkustaja autosta, jos tämä ei kehotuksista huolimatta lopeta häiriön aiheuttamista. Muut matkustajat voivat kuljettajan sitä pyytäessä avustaa häirikön poistamisessa tai kiinniottamisessa. Tarvittaessa kutsutaan poliisi. Matkustajaa ei saa kuitenkaan poistaa kyydistä, jos siitä aiheutuu hänelle vaaraa tai olosuhteet huomioon ottaen kohtuutonta haittaa.

Matkustaja pyytää sammuttamaan radion. Radio suljetaan, jos yksikin matkustaja sitä pyytää.