

# Χάρτα Εξυπηρέτησης Πελατών



PUBLIC  
TRANSPORT  
VICTORIA



Η Transdev Μελβούρνης λειτουργεί το ένα τρίτο του δικτύου λεωφορείων της Μελβούρνης, με 46 μητροπολιτικά δρομολόγια γραμμής (περιλαμβανομένων ορισμένων δρομολογίων Smart Bus) και περισσότερα από 100 δρομολόγια σχολικών λεωφορείων.

Με επτά αμαξοστάσια σε όλη την Μελβούρνη, εξυπηρετούμε τα δυτικά, νότια και ανατολικά προάστια μέσω σύμβασης με τα Δημόσια Μέσα Μαζικής Μεταφοράς της Βικτώριας [Public Transport Victoria].

Η Transdev κατέχει ηγετική θέση σε παγκόσμιο επίπεδο στη λειτουργία υπηρεσιών μεταφοράς επιβατών. Λειτουργούμε υπηρεσίες τρένων, λεωφορείων, πλοίων και τραμ σε 20 χώρες σε όλο τον κόσμο, απασχολούμε περισσότερους από 86.000 εργαζομένους και διαχειριζόμαστε περισσότερα από 41.000 οχήματα.

## Η Δέσμευσή μας

Για την Transdev Μελβούρνης, η εξυπηρέτηση πελατών σημαίνει πρόβλεψη, ανταπόκριση και υπέρβαση στις μεταβαλλόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πελατών μας.

Κάθε διαδρομή, κάθε επικοινωνία με τους πελάτες, κάθε πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών και κάθε ημερίδα κατάρτισης προσωπικού, βασίζονται στην ιδέα ότι η επιχείρησή μας είναι πελατοκεντρική.

Υποστηρίζουμε την πολιτική αυτή με το να ιεραρχούμε και να εργαζόμαστε προς την κατεύθυνση συνεχούς βελτίωσης στους ακόλουθους τομείς:

- > Ασφάλεια
- > Εξυπηρέτηση πελατών
- > Συντήρηση
- > Έκδοση εισιτηρίων
- > Αξιοπιστία
- > Λήψη σχολίων
- > Προσβασιμότητα
- > Σεβασμό





## Είστε σε ασφαλή χέρια

**Η ασφάλεια των πελατών και των εργαζομένων μας είναι η πρώτη μας προτεραιότητα**

Λειτουργούμε ισχυρά συστήματα διαχείρισης ασφάλειας και είμαστε διαπιστευμένοι σε διεθνή πρότυπα ασφαλείας. Χρησιμοποιούμε τις τοπικές και διεθνείς καινοτομίες της Transdev για να βελτιώνουμε συνεχώς τις ήδη εξαιρετικές μας επιδόσεις ασφαλείας.

Η Transdev Μεμβούρνης εφαρμόζει μέτρα για να διασφαλίζει την προστασία και την ασφάλειά σας ανά πάσα στιγμή:

- > Σχεδόν όλα τα λεωφορεία μας είναι εξοπλισμένα με κάμερες CCTV, ώστε να μπορούμε να ελέγχουμε πλάνα από τυχόν περιστατικά στο Επιχειρησιακό μας Κέντρο Ελέγχου.
- > Όλοι οι οδηγοί μας εκπαιδεύονται σε εκκένωση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- > Οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται επίσης να βοηθούν οι ίδιοι πελάτες με περιορισμένη κινητικότητα ή αναπηρία, για να επιβιβάζονται και να αποβιβάζονται με ασφάλεια.



## Καθαριότητα

**Τα οχήματά μας ακολουθούν αυστηρά προγράμματα συντήρησης και καθαρισμού**

Μερικές από τις δραστηριότητές μας συντήρησης περιλαμβάνουν:

- > Όλα τα οχήματα καθαρίζονται τακτικά (εντός κάθε ημέρα και εξωτερικά μία φορά την εβδομάδα).
- > Κάθε λεωφορείο με προσβλητικό γκράφιτι θα αποσύρεται από υπηρεσία ώστε να καθαριστεί το συντομότερο δυνατό, το οποίο είναι συνήθως στο τέλος της βάρδιας.
- > Για να σας διασφαλίζουμε άνετη μεταφορά, επιθεωρούμε τακτικά τη θέρμανση, τον κλιματισμό και το φωτισμό για να βεβαιωθούμε ότι λειτουργούν σωστά.
- > Όταν αγοράζουμε νέα οχήματα, επιδιώκουμε να αγοράζουμε τα καλύτερα όσον αφορά την ασφάλεια, την άνεση των πελατών και την αποδοτικότητα καυσίμων.



## Ο χρόνος σας είναι χρυσός

**Γνωρίζουμε ότι οι πελάτες μας αναμένουν οι υπηρεσίες μεταφορών να είναι αξιόπιστες και συνεπείς**

Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες μας γραμμές για τις προγραμματισμένες ώρες άφιξης, τα λεωφορεία μπορούν να φθάσουν 59 δευτερόλεπτα νωρίτερα ή έως 4 λεπτά 59 δευτερόλεπτα αργότερα (οι κανόνες αυτοί ισχύουν μόνο για τις κύριες στάσεις).

Μερικές από τις πρωτοβουλίες μας για να διασφαλίζουμε ότι θα επιτευχθούν οι στόχοι αυτοί και να σεβόμαστε το χρόνο σας περιλαμβάνουν:

- > Όλα τα λεωφορεία μας είναι εξοπλισμένα με GPS και συνδέονται με ασύρματο στο Επιχειρησιακό μας Κέντρο Ελέγχου, ώστε να μπορούμε να σας παρέχουμε πληροφορίες για απρογραμμάτιστες διακοπές υπηρεσιών και περιστατικά.
- > Επανεξετάζουμε συνέχεια τα σχέδια μας επιχειρησιακής βελτίωσης και συντήρησης ώστε να διασφαλίζουμε ότι τα λεωφορεία μας θα συνεχίζουν να λειτουργούν σε βέλτιστο επίπεδο.
- > Αναλύουμε τα δεδομένα διαδρομών και τα σχόλια των πελατών για τον εντοπισμό βελτιώσεων στα ωράρια των δρομολογίων για μελλοντικές αλλαγές υπηρεσιών.

### Επιπρόσθετες Υπηρεσίες

Ορισμένες φορές θα παρέχουμε πρόσθετες υπηρεσίες για μεγάλες αθλητικές και ειδικές εκδηλώσεις. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε να επισκεφθείτε το [transdevmelbourne.com.au](http://transdevmelbourne.com.au) ή [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au).

## Πρόσβαση για όλους



**Στόχος μας είναι να μειώσουμε τα εμπόδια πρόσβασης για τα άτομα με ειδικές ανάγκες**

Την παρούσα στιγμή, το 96% των λεωφορείων μας έχουν χαμηλό δάπεδο και είναι πλήρως προσβάσιμα. Όλα τα νέα οχήματα που αγοράζουμε είναι χαμηλού δαπέδου και πλήρως προσβάσιμα. Συνεργαζόμαστε με τα Δημόσια Μέσα Μαζικής Μεταφοράς της Βικτώριας για τον εντοπισμό διαδρομών και στάσεων που πρέπει να αναβαθμιστούν για να βελτιωθεί η προσβασιμότητα.

Ενώ σχεδόν όλα τα λεωφορεία μας είναι προσβάσιμα σε αναπηρικά αμαξίδια, αν αντιμετωπίζετε προβλήματα πρόσβασης σε λεωφορείο, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας τουλάχιστον 24 ώρες νωρίτερα στο 1800 718 121 και

θα προσπαθήσουμε να προγραμματίσουμε στη γραμμή ένα λεωφορείο χαμηλού δαπέδου για εσάς.

### Προδιαγραφές Υποστήριξης Κινητικότητας

Για να ταξιδεύετε με ασφάλεια στις υπηρεσίες μας, βοηθήματα κινητικότητας (αναπηρικά αμαξίδια, σκούτερ ή μηχανοκίνητα οχήματα) θα πρέπει:

- > Να χωρούν σε χώρο 130 εκατοστών (μήκος) με 80 εκατοστών (πλάτος).
- > Να μην είναι περισσότερο από 75 εκατοστά σε πλάτος σε ύψος 30 εκατοστά πάνω από το έδαφος για να χωρούν μεταξύ των αξόνων των τροχών ενός λεωφορείου.

Επιπλέον, το συνολικό βάρος του πελάτη, του βοηθού του (αν υπάρχει) και του βοηθήματός του κινητικότητας πρέπει να είναι μικρότερο από 300 κιλά. Αυτό χρειάζεται ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν υπερβαίνει το μέγιστο βάρος αντοχής των συσκευών επιβίβασης, όπως οι ράμπες.

### Επιμόρφωση της Κοινότητας

Για τη βελτίωση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης στις υπηρεσίες μας, η Transdev μπορεί να παράσχει πρόσβαση σε σταθμευμένα οχήματα στα αμαξοστάσιά μας, έτσι ώστε οι πελάτες να μπορούν να κάνουν πρακτική στην επιβίβαση και την αποβίβαση

Για να κάνετε κράτηση να μας επισκεφτείτε οι ίδιοι, μια κοινοτική ομάδα ή οργανισμός, παρακαλούμε στείλτε email στο [melbourne@transdev.com.au](mailto:melbourne@transdev.com.au) ή τηλεφωνήστε στο 1800 718 121.

### Μεταφορά αντικειμένων και αποσκευών

Παιδικά καροτσάκια, αναπηρικά αμαξίδια και καροτσάκια για ψώνια είναι ευπρόσδεκτα στα λεωφορεία μας χωρίς χρέωση και ανά πάσα στιγμή. Ωστόσο, λόγω περιορισμένου χώρου δε μπορούμε να δεχτούμε ποδήλατα (αναδιπλούμενα ποδήλατα είναι δεκτά, αλλά σας παρακαλούμε να προσπαθείτε να μη τα μεταφέρετε σε ώρες αιχμής). Ογκώδη αντικείμενα όπως σανίδες σέρφινγκ δεν επιτρέπονται.

### Κατοικίδια ζώα

Σκύλοι οδηγοί και ακοής και άλλα ζώα συνοδείας επιτρέπονται σε όλα τα λεωφορεία ανά πάσα στιγμή και ταξιδεύουν δωρεάν. Μικρά σκυλιά ή γάτες μπορούν να μεταφερθούν στα λεωφορεία μας, υπό την προϋπόθεση ότι μεταφέρονται σε κατάλληλο καλάθι μεταφοράς κατοικίδιων ζώων.





## Απολαύστε τη διαδρομή

### Είμαστε δεσμευμένοι στην ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών

Θέλουμε οι πελάτες μας να έχουν μια θετική εμπειρία κάθε φορά που ταξιδεύουν με τις υπηρεσίες μας. Αυτό σημαίνει να παρέχουμε ομαλή μεταφορά σε ένα άνετο και καθαρό περιβάλλον και φιλική, επαγγελματική εξυπηρέτηση των πελατών κάθε φορά.

#### Πρωτοβουλίες Εξυπηρέτησης Πελατών

Μερικές από τις πρωτοβουλίες μας για να διασφαλίζουμε ότι θα απολαύσετε τη μεταφορά σας περιλαμβάνουν:

- > Υποχρεωτική εκπαίδευση εξυπηρέτησης πελατών «Στοχεύοντας τη Φροντίδα» για όλους τους εργαζόμενους.
- > Μυστηριώδη Προγράμματα Επιβατών και εσωτερικοί έλεγχοι για αξιολόγηση των επιδόσεων μας.
- > Συστήματα και εργαλεία που να είναι απλά για το προσωπικό μας να αναφέρει τυχόν προβλήματα που θέτουν σε κίνδυνο την καθαριότητα και την άνεση των οχημάτων.
- > Ένα ειδικού σκοπού σύστημα αναφοράς σχολίων πελατών.

#### Πληροφορίες για Πελάτες

Θα συνεχίζουμε να εισάγουμε καινοτόμα συστήματα πληροφοριών για τους πελάτες ώστε να παραμένετε ενήμεροι ανά πάσα στιγμή.

Επί του παρόντος, οι πελάτες μπορούν να βρουν τις ακόλουθες πληροφορίες:

- > Δρομολόγια δημόσιων λεωφορείων και χάρτες διαδρομών διαθέσιμα στο διαδικτυακό τόπο των Δημόσιων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς της Βικτώριας στο [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au).
- > Δρομολόγια σχολικών λεωφορείων και χάρτες διαδρομών διαθέσιμα στο διαδικτυακό μας τόπο, [transdevmelbourne.com.au](http://transdevmelbourne.com.au).
- > Οι διακοπές δρομολογίων αναρτώνται στο διαδικτυακό τόπο μας και στο διαδικτυακό τόπο των Δημόσιων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς της Βικτώριας. Επίσης, ανακοινώνονται μέσω του λογαριασμού μας Twitter και την υπηρεσία email/sms ταξιδιωτικών οδηγιών (εγγραφείτε μέσω του διαδικτυακού μας τόπου).



Transdev\_melb



Transdev Melbourne



## Χρήση του εισιτηρίου σας

Όλοι οι επιβάτες που μετακινούνται με τα λεωφορεία μας απαιτείται να έχουν έγκυρο εισιτήριο

### myki -μετακινείστε

Η myki είναι μια ευκολόχρηστη, επαναχρησιμοποιήσιμη κάρτα μετακινήσεων που είναι το εισιτήριό σας για να μετακινήσετε στο δίκτυο δημόσιων μέσων μαζικής μεταφοράς της Μεμβούρνης, και σε ορισμένα περιφερειακά δρομολόγια τρένων και λεωφορείων σε ολόκληρη τη Βικτώρια.

Για να μετακινούνται με τις δημόσιες μεταφορές, οι πελάτες πρέπει να αγοράσουν μια myki, να τη φορτίσουν με πίστωση και να την επικυρώνουν κατά την επιβίβαση και την αποβίβαση στις τερματικές μηχανές για να πληρώσουν το κόμιστρό τους.

### τύποι myki

- > παιδική (ηλικίας 4-16)
- > μειωμένης τιμής
- > πλήρες κόμιστρο
- > ηλικιωμένων

### Αγορά και φόρτιση κάρτας myki

**Για να χρησιμοποιήσετε αμέσως τη myki σας, μπορείτε να αγοράσετε και να φορτίσετε μια myki:**

- > Στα PTV Hubs
- > Σε πάνω από 800 καταστήματα λιανικής πώλησης myki, περιλαμβανομένων όλων των καταστημάτων 7-Eleven
- > Premium εκδοτήρια εισιτηρίων σε σταθμούς τρένων
- > Μηχανές έκδοσης καρτών myki στους σταθμούς τρένων και premium στάσεις τραμ και λεωφορείων (μόνο πωλήσεις καρτών πλήρους κόμιστρου)
- > Στο λεωφορείο (ανώτατο ποσό \$20 σε μετρητά)

Εάν προγραμματίζετε μπροστά, επισκεφθείτε το [rtn.vic.gov.au](http://rtn.vic.gov.au) ή τηλεφωνήστε στο 1800 800 007. Υπολογίστε έως επτά ημέρες για την παράδοση μιας νέας κάρτα myki και 24 ώρες για ηλεκτρονικές (online) φορτίσεις.



### Επικύρωση στην επιβίβαση και αποβίβαση

Θα πρέπει να επικυρώσετε την κάρτα myki **αγγίζοντας την** στο τερματικό μηχάνημα στην αρχή της διαδρομής σας και **επαναλαμβάνετε** το ίδιο πριν αποβιβαστείτε. Η διαδικασία αυτή διασφαλίζει ότι έχετε έγκυρο εισιτήριο και έχετε πληρώσει το σωστό κόμιστρο για το διαδρομή σας.

**Παρακαλούμε σημειώστε:** ο οδηγός του λεωφορείου μπορεί να σας υπενθυμίσει να επικυρώσετε.

### Μειωμένες τιμές

Οι μειωμένες τιμές κομίστρου είναι διαθέσιμες στους πελάτες ηλικίας 16 ετών ή κάτω και για τους κατόχους των παρακάτω καρτών:

- > Κάρτα Φροντίδας Υγείας με διεύθυνση στη Βικτώρια
- > Εκπαιδευτική Κάρτα Συνταξιούχων
- > Εκπαιδευτική Κάρτα Σπουδαστών Δημοσίων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς Βικτώριας
- > Κάρτα Ηλικιωμένων της Βικτώριας ή άλλης Πολιτείας
- > Βετεράνων Πολέμου / Χήρων Πολέμου
- > Εκπαιδευτική Κάρτα Αιτούντων Άσυλο

**Παρακαλούμε σημειώστε:** ο οδηγός του λεωφορείου έχει το δικαίωμα να δει την εκπαιδευτική σας κάρτα και θα πρέπει να την επιδείξετε εάν σας ζητηθεί.

### Αντικατάσταση κάρτας myki

Για να αντικαταστήσετε μια χαμένη ή κλεμμένη κάρτα myki, επικοινωνήστε με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης PTV στο 1800 800 007 ή επισκεφθείτε το [rtn.vic.gov.au](http://rtn.vic.gov.au).

Παρακαλούμε σημειώστε: για να αντικαταστήσετε μια χαμένη ή κλεμμένη κάρτα myki με Κάρτα Σπουδαστή, παρακαλούμε απευθυνθείτε στον τόπο έκδοσης. Αυτό ισχύει επίσης για τους τύπους Εκπαιδευτικών Καρτών Σπουδαστών Δημοσίων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς Βικτώριας.

### Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις μειωμένες τιμές, τα κόμιστρα, τις επιστροφές, την αποζημίωση και τις αντικαταστάσεις, επισκεφθείτε το [rtn.vic.gov.au](http://rtn.vic.gov.au) ή τηλεφωνήστε στο 1800 800 007.





## Σας ακούμε

**Ακούμε τι έχετε να πείτε και χρησιμοποιούμε τα σχόλια αυτά για να κάνουμε βελτιώσεις**

Ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να μας παρέχουν σχόλια και προτάσεις, είτε είναι θετικά είτε αρνητικά. Με τον τρόπο αυτό μπορούμε να συνεχίζουμε να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες μας προς εσάς.

Μερικές από τις πρωτοβουλίες μας για να διασφαλίζουμε ότι θα ακούσουμε τη γνώμη σας περιλαμβάνουν:

- > Ένα ειδικού σκοπού σύστημα αναφοράς σχολίων πελατών που μας βοηθά να παρακολουθούμε τι μας λέτε.
- > Εσωτερικές διαδικασίες που διασφαλίζουν διαχείριση και σχετικές ομάδες που εξετάζουν τα σχόλια σας και ότι η ευθύνη επιμερίζεται ώστε να γίνονται οι απαραίτητες βελτιώσεις.
- > Τακτικές ημερίδες «Γνωρίστε τους Διευθυντές μας» που οι πελάτες έχουν την ευκαιρία να μιλήσουν με ανώτερο προσωπικό και να συμβάλλουν στη βελτίωση των υπηρεσιών μας, μέσω σχολίων/προτάσεων.

### Επικοινωνήστε μαζί μας

#### Τηλέφωνο

1800 800 007

#### Διεύθυνση

Transdev Melbourne Pty Ltd  
PO Box 8021, Sumner LPO  
Brunswick East VIC 3057

#### Διαδικτυακός τόπος

[transdevmelbourne.com.au](http://transdevmelbourne.com.au)  
(μέσω διαδικτυακής φόρμας  
Σχολίων & Προτάσεων)

Εάν υποβάλετε επίσημα σχόλια σε εμάς, θα σας παράσχουμε μια αρχική απάντηση εντός επτά εργάσιμων ημερών.

### Απωλεσθέντα

Θα κρατήσουμε οποιοδήποτε αντικείμενο ξεχαστεί στα λεωφορεία μας (εκτός από τρόφιμα) έως τρεις μήνες. Μετά από αυτό το διάστημα, θα πετάγεται με κατάλληλο τρόπο ή θα δωρίζεται για φιλανθρωπικό σκοπό.

Εάν έχετε ξεχάσει κανένα αντικείμενο, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο 1800 718 121 (Δευτ - Παρ, 9 π.μ. – 5 μ.μ.).

## Συνηγορία Πελατών PTV

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την έκβαση της υπόθεσής σας και επιθυμείτε να δώσετε περαιτέρω συνέχεια σε αυτή, μπορείτε να αναβαθμίσετε την καταγγελία σας στο Συνήγορο Πελατών στα Δημόσια Μέσα Μαζικής Μεταφοράς της Βικτώριας (PTV).

### Τηλέφωνο

1800 800 007

### Email

customer.advocate@ptv.vic.gov.au

## Διαμεσολαβητής Δημοσίων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς

Ο Διαμεσολαβητής Δημοσίων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς [Public Transport Ombudsman] ασχολείται με καταγγελίες σχετικά με τα δημόσια μέσα...μαζικής μεταφοράς της Βικτώριας που δε μπορούν να επιλύσουν άμεσα με τους παρόχους υπηρεσιών δημόσιων μέσων μαζικής μεταφοράς. Οι πελάτες που δεν είναι ικανοποιημένοι με την έκβαση μιας καταγγελίας μπορούν να επικοινωνήσουν με το Διαμεσολαβητή.

### Τηλέφωνο

1800 466 865

(8.30 π.μ. – 5 μ.μ.,

Δευτ – Παρ)

### Email

enquiries@ptovic.com.au

### Φαξ

(03) 8623 2100

### Διεύθυνση

Public Transport

Ombudsman

PO Box 538 Collins Street

West Melbourne VIC 3001

### Χρήστες τηλεφώνου ΤΤΥ

1800 555 677, και μετά ζητείστε το

1800 466 865

### Διαδικτυακός τόπος

ptovic.com.au

## Βοηθήματα Επιβατών

Η Travellers Aid Australia είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που βοηθά επιβάτες, παρέχοντας απλή, πρακτική, σχετική με τη διαδρομή υποστήριξη, έτσι ώστε να μπορούν να ταξιδεύουν ανεξάρτητα και με αυτοπεποίθηση, άσχετα από το υπόβαθρό τους.

### Τηλέφωνο

(03) 9670 2072 (Σταθμός Southern Cross)

(03) 9610 2030 (Σταθμός Flinders Street)

### Διαδικτυακός τόπος

travellersaid.org.au



## Βοηθήστε μας, να σας βοηθήσουμε

### Να είστε υπεύθυνοι και σεβάσμιοι προς τις υπηρεσίες μας

- > Να είστε βέβαιοι ότι ταξιδεύετε με έγκυρη κάρτα γιγκί, ή ότι η κάρτα γιγκί έχει αρκετή πίστωση για να πληρώσετε τη διαδρομή σας, και να είστε έτοιμοι να την επικυρώσετε μόλις φτάσει το λεωφορείο σας.
- > Όταν περιμένετε στη στάση του λεωφορείου, μη στέκεστε σε μέρος που μπορείτε να θέσετε σε κίνδυνο τον εαυτό σας ή άλλους.
- > Κάντε νεύμα όταν πλησιάζει το λεωφορείο έτσι ώστε ο οδηγός να ξέρει ότι θέλετε να επιβιβαστείτε.
- > Να κρατείστε από χειρολαβή ή από το μπροστινό κάθισμα, καθώς τα λεωφορεία μπορεί να χρειαστεί να φρενάρουν απότομα λόγω της κυκλοφορίας.
- > Ειδοποιείτε τον οδηγό του λεωφορείου να σταματήσει αρκετά νωρίτερα πριν φτάσετε τη στάση σας.
- > Να σέβεστε και να είστε ευγενικοί προς τους άλλους πελάτες και τους υπαλλήλους της Transdev Μεμβούρνης με το:
  - > να μην παίζετε μουσική δυνατά ή να συνομιλείτε δυνατά σε κινητό τηλέφωνο
  - > να μη βάζετε τα πόδια και τις τσάντες σας στα καθίσματα
  - > να μην καπνίζετε σε στάσεις λεωφορείων ή μέσα στα λεωφορεία.
- > Να προσφέρετε πάντα θέσεις σε ηλικιωμένους, έγκυες πελάτες και σε πελάτες με ειδικές ανάγκες.
- > Να αποφεύγετε να τρώτε ή να πίνετε στο λεωφορείο (απαγορεύεται το αλκοόλ) και ο,τιδήποτε σκουπίδια έχετε να τα παίρνετε μαζί σας.
- > Πριν αποβιβαστείτε, ελέγξτε τη θέση σας και βεβαιωθείτε ότι έχετε όλα τα αντικείμενά σας.
- > Βεβαιωθείτε ότι έχετε την κατάλληλη υποστήριξη μαζί σας αν δεν είστε σε θέση να ταξιδεύετε ανεξάρτητοι.





Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το [ptn.vic.gov.au](http://ptn.vic.gov.au) ή καλέστε το 1800 800 007

Πληροφορίες σε άλλες γλώσσες:

عربي	普通話
廣東話	Somali
Hrvatski	Español
Dinka	سوداني
Ελληνικά	Türkçe
Italiano	Việt-ngũ
Македонски	

Εάν είστε κωφοί ή έχετε βλάβη ακοής ή ομιλίας, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης:

> Χρήστες του ΤΤΥ καλέστε το 133 677,

Στη συνέχεια ζητήστε 1800 800 007

Εγκεκριμένο από τα Δημόσια Μέσα Μαζικής Μεταφοράς της Βικτώριας,  
750 Collins Street, Docklands