

KELAN SAIRAUSSVAKUUTUKSESTA KORVAAMIEN MATKOJEN KULJETTAMINEN

Sopimuksen osapuolet

Toimeksiantaja	Tampereen Aluetaksi Oy (myöhemmin Yhtiö) Sammon valtatie 7 33530 Tampere	y-tunnus	0829622-1
Liikenteenharjoittaja	_____ (myöhemmin Liikenteenharjoittaja) _____ _____	y-tunnus	_____

1. Sopimuksen tarkoitus

- 1.1. Osapuolet sopivat Kela-suorakorvauskuljetusten välittämisestä ja ajoista ja osapuolten velvollisuuksista ja oikeuksista niiden osalta. Sopimus perustuu Kelan ja Tampereen Aluetaksi Oy:n väliseen sopimukseen Keski- ja Pohjois-Pohjanmaan maakuntien Kela-suorakorvauskuljetusten hoitamisesta.
- 1.1. Tampereen Aluetaksi Oy välittää Kelan palvelukuvauksen mukaisesti välityskeskukseen tulleita kuljetuspyyntöjä Liikenteenharjoittajan autoon. Yhtiö toimittaa palveluja Liikenteenharjoittajalle, kun tässä sopimuksessa määritellyt velvollisuudet täyttyvät. Yhtiö ei vastaa kolmannen osapuolen aiheuttamista tietoliikenne- ja järjestelmäkatkoksista.
- 1.1. Molemmat osapuolet sitoutuvat täyttämään velvollisuutensa ja pitämään yllä mahdollisimman korkeaa palvelutasoa.
- 1.1. Yhtiöllä on oikeus järjestää kuljetukset kokonaisuhyödyllisesti parhaaksi katsomallaan tavalla. Yhtiöllä on oikeus velvoittaa Liikenteenharjoittaja ja tämän henkilökunta osallistumaan yhtiön määrittelemiin koulutuksiin.

2. Tiedonvaihto ja viestintä

- 2.1. Yhtiön ja Liikenteenharjoittajan välisen tiedonvaihdon ensisijaisena kanavana käytetään sähköpostia. Liikenteenharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan toimivan sähköpostiosoitteen, ylläpitämään yhteystietoja, hankkimaan kustannuksellaan käyttöönsä sähköpostin käyttöön tarvittavan tietoliikennevälineistön ja -yhteyden, ja seuraamaan sähköpostiliikennettä. Henkilö- ja muiden luottamuksellisten tietojen välittämiseen ei sähköpostia voi kuitenkaan salaamatta käyttää kuin poikkeustilanteissa.
- 2.1. Yhtiö tiedottaa Liikenteenharjoittajia yleisesti www.kelataksi.net -nettisivujen kautta. Liikenteenharjoittaja on velvollinen seuraamaan tiedottamista ja muita käytössä olevia virallisia viestintäkanavia.

- 2.1. Tampereen Aluetaksi järjestää Liikenteenharjoittajille puhelinnumeron, jonka on pyrkimys olla avoinna 24 tuntia / vrk ja joka päivä ja johon Liikenteenharjoittaja tai kuljettaja voi ilmoittaa Kela-matkoihin liittyvistä muutoksista kuten reittimuutoksista.
- 2.1. Liikenteenharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan Yhtiölle kuljetuksia hoitavan auton puhelinnumeron ja huolehtimaan, että kuljetuspalvelukeskuksella on aina tiedossa oikea numero.
- 2.1. Maksuliikennettä koskevassa yhteydenpidossa hyödynnetään maksuliikennetietoliitettä, joka on sopimuksen liitteenä (liite 5).
- 2.1. Kela-ajoihin käytettävässä autossa on oltava näkyvässä auton numero, jonka Yhtiö on antanut. Numeron pitää olla kiinnitettynä niin, että se on selvästi luettavissa takaa ja oikealta sivulta.

3. Liikenteenharjoittajan yleiset vaatimukset

- 3.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu vastaamaan tämän sopimuksen alaisista kuljetuksista kokonaisvastuullisesti.
- 3.1. Liikenteenharjoittajalla on oltava voimassa oleva taksiliikenne- tai henkilöliikennelupa viimeistään aloittaessaan tämän sopimuksen mukaisen liikenteen.
- 3.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan tämän sopimuksen liitteenä (liite 1) olevassa Palvelunkuvauksessa ja Laatusopimuksessa (liite 3) määriteltyjä tehtäviä ja velvollisuuksia. Liikenteenharjoittaja vastaa, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö noudattaa tämän sopimuksen ja sen liitteenä olevan Palvelunkuvauksen ja Laatusopimuksen ehtoja suorittaessaan tämän sopimuksen mukaisia kuljetuksia.
- 3.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan Palvelunkuvauksessa (liite 1) ja Laatusopimuksessa (liite 3) määriteltyä laatutasoa ja sitoutuu pyrkimään parhaaseen mahdolliseen asiakastyytyväisyyteen tuottamalla palvelua ystävällisesti ja asiallisesti. Liikenteenharjoittaja sitoutuu suorittamaan kuljetukset erityisen huolellisesti ja turvallisesti.
- 3.1. Liikenteenharjoittajan on täytettävä Tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n edellytykset. Liikenteenharjoittaja sitoutuu toimittamaan selvitykset edellä mainitun lain edellytysten täyttymisestä ennen liikenteen aloittamista. Lisäksi Liikenteenharjoittaja sitoutuu toimittamaan kyseiset selvitykset aina pyydettyäessä, kuitenkin korkeintaan kolmen (3) kuukauden välein.
- 3.1. Liikenteenharjoittaja voi osoittaa kohdan 3.5 edellytysten täyttymisen kuulumalla Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palveluun.
- 3.1. Liikenteenharjoittajan on pidettävä koko sopimuskauden ajan voimassa toiminnan vastuuvakuutus, jonka maksimi korvaussumman on oltava vähintään 500.000 euroa.
- 3.1. Liikenteenharjoittaja vastaa omasta henkilöstöstään ja heidän kouluttamisesta. Liikenteenharjoittajan ja sen henkilöstön on lisäksi osallistuttava Yhtiön järjestämiin koulutuksiin kohdan 1.4. mukaisesti. Liikenteenharjoittaja vastaa myös siitä, että käyttämänsä henkilöstö noudattaa tätä sopimusta, sen liitteitä ja tämän sopimuksen perusteella annettuja ohjeita ja määräyksiä.
- 3.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 tietosuoja-asetusta käsitellessään tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa asiakkaiden henkilötietoja. Lisätietoa rekisterinpidosta, tietoturvasta ja tietosuojasta Liitteessä 6.

4. Kuljetustehtävien hoitaminen

- 4.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu hoitamaan hyväksymänsä kuljetukset ja niihin kohdistetut muutokset.
- 4.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu hoitamaan Yhtiön tarjoamat ajotarjoukset, ellei Liikenteenharjoittajalla ole perusteltua syytä kieltäytyä kuljetuksesta. Perustelluksi syyksi katsotaan, jos ajoneuvo on varattuna toiseen kuljetukseen tai kuljetusta ei ehditä hoitaa kuljettajan työajan puitteissa. Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus, jos Liikenteenharjoittaja on hylännyt ajotarjouksia toistuvasti ja perusteettomasti. Sopimuksen purkamista edeltää varoitus ja keskustelu Liikenteenharjoittajan kanssa.
- 4.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan Yhtiön henkilökunnan antamia ohjeita tämän sopimuksen mukaisissa kuljetuksissa ja niihin liittyvässä toiminnassa.
- 4.1. Liikenteenharjoittaja on velvollinen tiedottamaan Yhtiötä havaitsemistaan virheistä tilauksessa.
- 4.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu tarkistamaan kaikkien kuljetusasiakkaiden henkilöllisyyden.
- 4.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan Yhtiön määrittelemää ajovuorojärjestystä valitsemallaan päivystysvelvoitealueella. Ajovuorojärjestyksen tarkoituksena on huolehtia siitä, että kuljetuspalvelut ovat saatavilla kaikkina vuorokaudenaikoina.
- 4.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan ehdotonta vaitioloa suorittaessaan tämän sopimuksen mukaisia kuljetuksia. Henkilötiedot (nimi, osoite, terveydentila ym.) ovat luottamuksellisia tietoja ja niiden käsittelyssä on noudatettava voimassa olevia lakeja ja asetuksia. Liikenteenharjoittaja vastaa myös siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä sekä siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät henkilöt noudattavat vaitiolovelvollisuutta myös työsuhteensa päättymisen jälkeen.
- 4.1. Liikennöitsijä ei saa myydä tai markkinoida muita kuin Yhtiön palveluita suorittaessaan Yhtiön välittämiä tilauksia.

5. Liikenteenharjoittajan Ajoneuvoihin, laitteisiin ja henkilöstöön liittyvät vaatimukset

- 5.1. Autossa on oltava Tampereen Aluetaksin hyväksymä taksamittarijärjestelmä.
- 5.1. Liikenteenharjoittajan käyttämässä ajoneuvossa on oltava Yhtiön hyväksymä ajovälityslaitte. Liikenteenharjoittaja on velvollinen käyttämään ajovälityslaitetta Yhtiön ohjeiden mukaisesti. Liikenteenharjoittaja vastaa auton välityslaitteiden hankinnasta, ylläpidosta ja kustannuksista. Välityslaitteen on oltava järjestelmään kirjautuneen ajoneuvon välittömässä läheisyydessä, eikä välityslaitetta saa luovuttaa kenenkään muun haltuun tai jättää valvomatta.
- 5.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että välitysyhtiöllä on aina ajantasaiset tiedot Liikenteenharjoittajan kalustosta ja sen ominaisuuksista.
- 5.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu suorittamaan tilatun kuljetuksen ainoastaan Yhtiölle ilmoittamallaan kalustolla. Liikenteenharjoittajalla ei ole oikeutta siirtää tilausta toiselle autolle ilman Yhtiön lupaa. Liikenteenharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan muuttuneet ajoneuvotiedot.
- 5.1. Kaluston on kuuluttava M1 tai M2 -ajoneuvoluokkaan ja sen on täytettävä EURO 6 päästönormi. Edellä mainitusta poiketen, tulee kelan määritysten mukaisten esteettömien ajoneuvojen täyttää EURO 6 päästönormi 1.1.2024 mennessä. Esteettömien ajoneuvojen päästövaatimuksena on 01.01.2021 - 31.12. 2023 välisen ajan vähintään EURO 5. Ajoneuvojen ja henkilöstön tulee

täyttää kuljetustehtävien edellyttämät lain, asetusten ja muiden viranomais määräysten mukaiset seikat.

- 5.1. Inva- ja paarivarusteisten ajoneuvojen on täytettävä voimassa olevat lait, asetukset, määräykset sekä valmistajan vaatimukset. Yhtiöllä on oikeus tehdä tarkastuksia käytettävään kalustoon.

6. Alihankinta

- 6.1. Liikenteenharjoittajalla ei ole oikeutta teettää tämän sopimuksen mukaisia tehtäviä kolmansilla osapuolilla ilman Yhtiön kirjallista lupaa. Liikenteenharjoittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan velvollisuuksista, velvoitteista ja tekemisistä kuin omistaan. Liikenteenharjoittaja vastaa alihankkijan hoitaessa tämän sopimuksen mukaisia velvoitteita myös alihankkijan henkilökunnasta.
- 6.1. Yhtiöllä on oikeus käyttää alihankintaa tämän sopimuksen tai sen osan mukaisten palvelujen tuottamiseen.
- 6.1. Liikenteenharjoittaja vastaa kuten omastaan toiminnastaan, että alihankkija ja sen henkilöstö noudattaa kaikkia tämän sopimuksen ja viranomais määräysten mukaisia velvoitteita.

7. Valvonta ja Sanktiot

- 7.1. Yhtiöllä on oikeus valvoa Liikenteenharjoittajan sekä tämän henkilöstön sekä alihankkijoiden ja niiden henkilöstön toimintaa tähän sopimukseen, sen liitteisiin ja Yhtiön ohjeistuksiin liittyvissä tilanteissa ja tarvittaessa puuttua ilmenneisiin puutteisiin ja rikkomuksiin.
- 7.1. Yhtiöllä on oikeus keskeyttää kyydinvälitys välittömästi, jos Liikenteenharjoittaja tai sen alihankkija ei tuota palvelua tämän sopimuksen ja sen liitteiden mukaisesti. Kyydinvälitys voidaan keskeyttää määräajaksi tai pysyvästi. Jos palvelu keskeytetään pysyvästi, on Yhtiöllä oikeus ryhtyä toimenpiteisiin sopimuksen purkamiseksi.
- 7.1. Liikenteenharjoittajan on annettava kirjallinen selvitys epäselvästä kuljetustapahtumasta seitsemän (7) päivän kuluessa selvityspyynnöstä. Jos selvitystä ei saada ajoissa, on välityskeskuksesta oikeus keskeyttää tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottaminen Liikenteenharjoittajalle ja sen kanssa yhteistyössä oleville tahoille. Yhtiöllä on oikeus veloittaa selvitystyöstä hinnaston mukainen palkkio, jos Liikenteenharjoittajan toiminta on ollut sääntöjen vastaista.
- 7.1. Liikenteenharjoittajan laiminlyödessä tämän sopimuksen mukaisten maksujen maksamisen on Yhtiöllä oikeus keskeyttää palvelun tuottaminen välittömästi Liikenteenharjoittajalle ja sen kanssa yhteistyössä oleville tahoille. Palvelun uudelleen kytkemisestä on Yhtiöllä oikeus periä hinnaston mukainen korvaus.

8. Yhtiön oikeus järjestää liikenne

- 8.1. Yhtiöllä on oikeus järjestää liikenne parhaaksi katsomallaan tavalla siten, että Kela-kuljetuspalveluiden välittäminen voidaan toteuttaa Yhtiön ja Kelan välisten sopimusvelvoitteiden ja Palvelunkuvauksen mukaisesti. Yhtiöllä on oikeus lisätä Liikenteenharjoittajien määrää. Yhtiö voi järjestää auton valinnan ja päivystyslistat haluamallaan tavalla sekä tarvittaessa muuttaa niiden järjestämisperusteita. Kuljetustenjako voi vaihdella tapauskohtaisesti, eikä Yhtiöllä ole velvollisuutta käsitellä niiden perusteita yksittäistapauksissa. Mikäli Kela muuttaa toimintatapaa tai ohjeistustaan tai toimintaa muuten, on Yhtiöllä oikeus muuttaa toimintaansa vastaavasti.

9. Hinnat

- 9.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu voimassa olevaan hinnoitteluun (liite 2).
- 9.1. Liikenteenharjoittaja vastaa siitä, että käytettävässä taksimittarissa on hintaliitteen mukaiset taksat ja siitä, että niitä käytetään oikein.
- 9.1. Yhtiöllä on oikeus tarkistaa hintoja sopimuskauden aikana ilmoittamalla siitä kirjallisesti Liikenteenharjoittajalle vähintään 90 päivää ennen uusien hintojen voimaan astumista. Hintojen noustessa on Liikenteenharjoittajalla oikeus purkaa sopimus päättymään hintojen muutospäivänpäivänä, kun hän ilmoittaa siitä viimeistään 60 päivää ennen hintojen muuttumispäivää.
- 9.1. Arvonlisäverokannan muutos huomioidaan muuttamalla hintoja arvonlisäveron osuudella, ilman edellä mainittua sopimuksenpurkuoikeutta.

10. Kuljetuskorvausten maksaminen

- 10.1. Yhtiö maksaa kuljetuskorvaukset hintaliitteen (liite 2) mukaisesti.
- 10.1. Yhtiöllä on oikeus vähentää hintaliitteessä ilmoitetut provisiot Liikenteenharjoittajalle suoritettavasta tilityksestä.
- 10.1. Yhtiö sitoutuu suorittamaan kuljetuskorvaukset Liikenteenharjoittajalle 14 pankkipäivän kuluessa siitä hetkestä, kun se on vastaanottanut Kelan maksamat kuljetuskorvaukset.

11. Sopimussakot ja sanktiot

- 11.1. Laiminlyödessään tämän sopimuksen mukaisen kuljettajan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutensa on Liikenteenharjoittaja velvollinen suorittamaan sopimussakkona Yhtiölle 1.000 euroa.
- 11.1. Liikenteenharjoittajan rikkoessa kohdan 4.8 markkinointi- ja myyntikieltoa velvollinen suorittamaan Yhtiölle sopimussakkona 1.000 euroa per rikkomus.
- 11.1. Liikenteenharjoittaja on laiminlyödessään toistuvasti ajovuorojärjestyksen mukaista päivystysvelvoitettaan velvollinen suorittamaan Yhtiölle sopimussakkona 500 euroa per rikkomus. Toistuvana laiminlyöntinä voidaan pitää kolmea laiminlyöntiä kuuden (6) kuukauden aikana.

- 11.1. Liikenteenharjoittaja on velvollinen suorittamaan toistuvista perusteettomista kyytien hylkäämisistä sopimussakkona 500 euroa per rikkomus.
- 11.1. Liikenteenharjoittajan on laiminlyödessään kuljetuspalvelua käyttävän asiakkaan henkilötietojen tarkistuksen velvollinen suorittamaan Yhtiölle sopimussakkona 200 euroa per rikkomus.
- 11.1. Liikenteenharjoittaja on käyttäessään muita kuin hintaliitteen (liite 2) mukaisia taksoja velvollinen korvaamaan Yhtiölle sopimussakkona 100 euroa per rikkomus. Lisäksi Liikenteenharjoittaja on velvollinen korvaamaan Yhtiölle ja kolmannelle osapuolelle väärästä hinnoittelusta aiheutuneet menetykset.
- 11.1. Yhtiöllä on oikeus vaatia näistä rikkomuksista Liikenteenharjoittajalta Yhtiölle aiheutuneet sekä välilliset ja välittömät vahingot ja lisäksi asiasta mahdollisesti Yhtiölle aiheutuvat oikeudenkäynti tai muut kulut.

12. Vahingonkorvaus

- 12.1. Osapuolet vastaavat toisilleen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Osapuolet sitoutuvat olemaan esittämättä toisilleen vähäisiä, alle 150 euron vahinkoja. Saamatta jäänyttä tuloa ei katsota vahingoksi. Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeän tuottamuksellisesti, on osapuolilla kuitenkin oikeus korvaukseen myös alle 150 euron vahingoista.
- 12.1. Osapuolet eivät vastaa toisilleen aiheuttamista välillisistä vahingoista. Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeän tuottamuksellisesti, on osapuolilla kuitenkin oikeus korvaukseen myös välillisistä vahingoista.
- 12.1. Osapuolet eivät vastaa vahingosta, joka aiheutuu osapuolesta riippumattomasta ja ylitsepääsemättömästä esteestä. Ylivoimaisesta esteestä on ilmoitettava toiselle osapuolelle ja ylivoimaisen esteen olemassaolon näyttövelvollisuus on siihen vetoavalla osapuolella.
- 12.1. Vahingonkorvauksissa noudatetaan yleisiä vahingonkorvausperiaatteita, kuten vahingonkärsijän velvollisuutta olla myötävaikuttamatta vahinkoon sekä velvollisuutta rajoittaa vahinkoa.
- 12.1. Osapuolten on pyrittävä minimoimaan vahingon syntymisen riskiä ja vahingon tapahduttua informoitava toista osapuolta heti vahingon huomattuaan.
- 12.1. Osapuolet eivät ole velvollisia vastaamaan toisilleen kolmansien osapuolten aiheuttamista vahingoista, vaan Osapuolet vastaavat itse kolmansille osapuolille aiheuttamista vahingoista.
- 12.1. Yhtiö ei vastaa kuljetusten peruuntumisista aiheutuneista menetyksistä tai muista välillisistä vahingoista.
- 12.1. Jos Yhtiö on Liikenteenharjoittajasta johtuvasta syystä velvollinen maksamaan kolmannelle osapuolelle korvauksen, on Liikenteenharjoittaja velvollinen korvaamaan vastaavan summan viivästyskorkeineen Yhtiölle.

13. Sopimuksen voimaantulo, voimassaolo, irtisanominen ja purkautuminen

- 13.1. Sopimus tulee voimaan, kun kumpikin osapuoli on sen allekirjoittanut. Sopimuksen mukainen toiminta alkaa 1.1.2022 tai sen jälkeen erikseen sovittuna päivänä.
- 13.1. Sopimus on voimassa 31.12.2026 asti.
- 13.1. Sopimus voidaan irtisanoa kummankin osapuolen yksipuolisella kirjallisella irtisanomisella kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.
- 13.1. Sopimus voidaan välittömästi purkaa, jos toinen osapuoli olennaisesti rikkoo tätä sopimusta.

14. Sopimuksen siirtäminen

- 14.1. Liikenteenharjoittajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta.

15. Riitojen ratkaisu

- 15.1. Tätä sopimusta koskevat riidat pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti osapuolten välisin neuvotteluin.
- 15.1. Mikäli neuvotteluissa ei päästä yhteisymmärrykseen, käsitellään tätä sopimusta koskeva riita-asia Pirkanmaan käräjäoikeudessa.

Liitteet

1. palvelukuvaus on saatavissa osoitteesta <https://www.tatkelataksi.net/palvelukuvaus>
2. Hintaliite
3. Laatusopimus
4. Tietosuojaliite
5. Maksuliikennetietoliite

Allekirjoitetaan sähköisesti

2. HINTALIITE

KELA-TAKSAT KESKI- JA POHJOIS-POHJANMAA 1.1.2025

Huom! Hintaliitteen hinnat saattavat vaihdella alv.-kannan muutosten vuoksi, tai mikäli palvelun Tilaaja (Kela) tarkistaa hintoja.

Palvelut	Kela-taksa (sis. alv)	Yksikkö
Perusmaksu		
Arkipäivinä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 16:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (1054/1993) 4 luvun 3 §:n mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona.	5,78	€
Muina aikoina ja sunnuntain ollessa aattopäivä	8,82	€
Ajomatkamaksu		
Taksaluokka I (1-4 henkilöä)	1,58	€/km
Taksaluokka II (yli 4 henkilöä, tai parikuljetus)	2,03	€/km
Odotusmaksu		
Odotusmaksu	46,12	€/h
Avustamislisä		
Avustamislisä voidaan periä, jos asiakas on tarvinnut avustamista noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteestä sisätilaan ja kuljettaminen on edellyttänyt invataksia tai esteetöntä taksiautoa.	15,40	€
Jos asiakasta on avustettu edellä mainittujen edellytysten lisäksi kantamalla hänet käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla vähintään neljä askelmaa tai asiakasta on avustettu CE-merkityillä paareilla ja asiakkaan kuljettaminen on edellyttänyt parivarusteltua autoa, joka täyttää TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 edellytykset	29,50	€
Muut maksut		
Provisio	%	
Tilitettävästä summasta vähennettävä maksuliikenneprovisio	5,5	
Muut kustannukset	eur, alv 0 %	Yksikkö
Paperilasku	8,00	€/kpl
Kuukausimaksu	55,00	€/auto/kk
Palvelumaksu	50,00	€/yritys/kk
Selvitystyö	65,00	€/h
Liikenteenharjoittajasta johtuva välityspalvelun uudelleenkytkentä	150,00	€/kpl
Palvelun avausmaksu	385,00	€/kpl
Sopimussakot	enintään	/rikkomus
Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden rikkomisen	1 000,00	€
Päivystyksen toistuva laiminlyönti	500,00	€
Toistuva, perusteeton kyytien hylkääminen	500,00	€
Asiakkaan henkilötietojen tarkistusveloitteen laiminlyönti	200,00	€
Muiden kuin sopimustaksojen käyttö	100,00	€

3. LAATUSOPIMUS

KELA-KULJETUSTEN LAATUEHDOT

1. Noudatan sovittuja hintoja ja ohjeistuksia

Kuljettaja noudattaa Kela-kuljetuksista sovittuja taksoja.

2. Pidän taksinkuljettajan nimen näkyvässä lain edellyttämällä tavalla.

Asiakas voi varmistua siitä, että taksia ajaa taksin ajamiseen oikeutettu henkilö.

3. Annan vastineen valvontatehtävässä pyydettyyn selvityspyyntöön 7 vrk:n kuluessa.

Välittäjäyhtiön on pystyttävä vastaamaan Kela-ajoja koskevaan asiakaspalautteeseen ja selvittävää ongelmatilanteet. Tämä edellyttää kuljettajalta viivyttämätöntä yhteistyötä.

4. Seuraan välitysjärjestelmän viestiliikennettä ja noudatan sen kautta annettuja ohjeita.

Viestien tarkoituksena on ajankohtaisen informaation jakaminen. Kuljettajalta edellytetään toimintaa viestinnän mukaisesti.

5. Kirjaudun järjestelmään vain omalla kuljettajanumerolla

Keskuksen on tiedettävä, kuka autoa kuljettaa. Omalla id-numerolla vastaat vain omista teoistasi.

6. Pidän taksiauton sisältä ja ulkoa siistinä, noudatan pukeutumisoheja.

Ajoneuvon siisteydestä pitää huolehtia päivittäin. Hankalissa sääolosuhteissa taksin likaantuminen ulkoa on toki ymmärrettävää. Siisti pukeutuminen ja olemus lisäävät asiakkaiden luottamusta kuljetuspalveluun, viestittävät kuljettajan itse arvostavan ammattiaan ja lisäävät siten myös kuljettajan arvostusta.

Paaritaksin vuodevaatteet ovat puhtaat ja valmiiksi pedatut.

7. Pukeutumisoheje

Kuljettaja tulee tunnistaa taksinkuljettajaksi asiakastilanteissa ja esimerkiksi hoitohenkilökunnan kanssa toimittaessa. Vaatteiden pitää olla siistit ja puhtaat, päävärinä yksivärinen sininen, musta tai valkoinen.

8. Kuljettamassani taksiautossa ei tupakoida (ml. sähkötupakka ja vastaavat tuotteet).

Tupakointi taksissa on kiellettyä.

9. En hylkää kyytiä perusteettomasti.

Kela-kyydin hylkäyksen perusteltuna syynä voi olla kuljettajan työajan ylittyminen tai muussa ajossa oleminen.

10. Luen hyväksymäni tilauksen sisällön kokonaisuudessaan ja noudatan niiden ohjeita.

Tilauksen lisätiedoissa voi olla välttämätöntä informaatioita tilauksen onnistumisen kannalta. Ajoselitys on siis luettava kokonaan jo ennen nouto-osoitteeseen ajoa.

11. Mahdollinen myöhästyminen ennakkotilauksesta on ilmoitettava keskuksen ja mikäli mahdollista, myös asiakkaalle.

Ennakkotilauksesta myöhästyminen voi aiheuttaa asiakkaalle korvaamatonta haittaa ja korvausvelvollisuuden autoilijalle tai yhtiölle.

12. Käyttäydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa.

Taksinkuljettajan pitää töissä ollessaan käyttäytyä asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa. Ohje pätee niin asiakkaan, taksikeskuksen, kuin muiden tielläliikkujien kohdalla.

13. Noudatan vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden ja henkilön terveystietojen turvaamiseksi.

Kuljettajan on aina noudatettava vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi. Henkilötietolainsäädäntö ja eurooppalainen tietosuoja-asetus edellyttävät henkilöön liittyvien tietojen käsittelyn luottamuksellisuutta ja turvallisuutta.

14. Tarjoan apua autoon astumisessa ja autosta poistumisessa.

Taksia käytetään usein siksi, että oma liikuntakyky on heikentynyt. Tällöin on itsestään selvää, että kuljettaja auttaa asiakasta tarpeen mukaan.

15. Autan matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa.

Taksikyydin hintaan kuuluu apu asiakkaan matkatavaroiden siirtämisestä autoon ja autosta pois.

16. En käytä puhelinta / mobiililaitetta kyytiin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa.

Taksikuljettajan on asiakkaan kyydissä ollessa keskityttävä auton ajamiseen eikä omien asioiden hoitamiseen. Lyhyt puheluun vastaaminen on sallittu ja poikkeustapauksessa voi asiakkaan luvalla hoitaa taksitilaukseen liittyvän tai muun tärkeän asian.

17. Kyydin päätyttyä varmistan, ettei asiakas jää heitteille.

On erityisen tärkeää, että asiakkaan perillepääsy sisätiloihin varmistetaan. Jälkiselvittelyissä pahimmillaan saatetaan käyttää rikosnimikettä heitteillejättö.

18. Ajotyylini ja nopeuteni on sovitettu kuljetuksen vaatimalle tasolle

Ennakoiva ja rauhallinen ajotyyli takaa asiakkaalle mukavan matkan. Myös muut tiellä liikkujat kiinnittävät helposti huomiota ammattikuljettajien liikennekäyttäytymiseen.

19. Paarit kiinnitetään ohjeiden ja määräysten mukaisesti

Ohjeiden mukainen kiinnitys takaa asiakkaan turvallisuuden.

20. Kiinnitän pyörätuolin ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

Kolarin tms. sattuessa yrittäjä ja kuljettaja ovat vastuussa, jos pyörätuoli ei ole kiinnitetty ohjeiden mukaisesti.

21. Varmistan pyörätuoli- ja parikuljetuksissa sekä alle 15-vuotiasta asiakasta kuljetettaessa, että matkustaja on turvavöissä.

Kolarin tms. sattuessa yrittäjä ja kuljettaja ovat vastuussa, jos pyörätuoli-, pari- tai alle 15-vuotias asiakas ei ole turvavöissä.

22. Parikuljetuksissa käytän asiakkaan alla sekä asiakkaan päälle laitettavan viltin välissä aina uutta kertakäyttölakanaa tai noudatan Yhtiön hyväksymää, tästä poikkeavaa ohjeistusta

Käyttämällä kertakäyttölakanaa estetään infektioiden ja muiden sairauksien leviämistä.

23. Teen yhteistyötä tämän sopimuksen toteutumista valvomaan valtuutettujen henkilöiden kanssa.

Taksitarkastajat ja yhtiön tehtävään valtuuttamat henkilöt voivat tehdä tarkastuksia autoihin ja kalustoon. Kuljettaja on velvollinen tekemään yhteistyötä heidän kanssaan, jotta tarkastus saadaan sujuvasti tehtyä.

Tampereen Aluetaksin valtuuttamilla taksitarkastajilla ja laadunvalvojilla on oikeus tarkastaa sopimuksessa mainittujen laatusitoumusten toteutuminen ja antaa tarvittaessa välitön tilausvälityskielto.

Laatusopimuksen rikkomisesta aiheutuvat sanktiot ovat yrityskohtaisia.

Liikenteenharjoittaja vastaa siitä, että hänen henkilökuntansa tuntee laatusopimuksen sisällön ja sitoutuu sen noudattamiseen.

Yrittäjällä ja/tai kuljettajalla on oikeus tulla kuulluksi ennen välityskiellon määräämistä. Kuuleminen voidaan suorittaa reaaliaikaisesti tavattaessa, puhelimitse tai kirjallisesti. Kuljettajalla on kaikissa tilanteissa oikeus vastineen antamiseen.

Laatusitoumukset ja niiden rikkomisen seuraamukset

Tampereen Aluetaksi Oy:llä on oikeus periä tämän sopimuksen liitteen rikkomisesta enintään 500 euron sopimussakko / rikkomus.

Seuraamusmaksu on yhden tapauksen maksimimaksu. Ennen seuraamusmaksujen määräämistä yritykselle annetaan mahdollisuus korjata toimintansa (kirjallinen varoitus). Toistuvat tai poikkeuksellisen törkeät rikkeet voivat johtaa sopimuksen purkamiseen.

ALLEKIRJOITETAAN SÄHKÖISESTI

Liite 4

Tietosuojaliite

1. Rekisterinpito, tietoturva ja tietosuoja

- 1.1. Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 tietosuoja-asetusta käsitellessään tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa asiakkaiden henkilötietoja. Yhtiö sitoutuu noudattamaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 tietosuoja-asetusta käsitellessään tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa asiakkaiden sekä Liikenteenharjoittajien henkilötietoja.
- 1.2. Yhtiö siirtää Liikenteenharjoittajalle henkilötietoja ja Liikenteenharjoittaja käsittelee Yhtiön henkilötietoja osana palvelun tuottamista, Osapuolet sitoutuvat noudattamaan tässä kohdassa kuvattuja tietosuojavelvoitteita. Yhtiö on tietosuojalainsäädännön mukainen rekisterinpitäjä sen hallinnoimien henkilötietojen osalta. Liikenteenharjoittaja on tällöin tietosuojalainsäädännön mukainen Yhtiön henkilötietojen käsittelijä, joka käsittelee Yhtiön henkilötietoja Yhtiön puolesta ja lukuun. Liikenteenharjoittaja ei käytä Yhtiön sille siirtämiä henkilötietoja muuhun tarkoitukseen kuin ainoastaan kyseisen palvelun tuottamiseen Yhtiölle.
- 1.3. Liikenteenharjoittajalla on salassapitovelvollisuus asiakkaiden henkilö- ja terveystietojen sisällöstä, eikä Liikenteenharjoittajalla ole oikeutta pitää omia rekistereitä Yhtiön hallinnoimista asiakastiedoista.
- 1.4. Liikenteenharjoittaja noudattaa Yhtiön henkilötietojen käsittelyssä Yhtiön antamia ohjeita. Yhtiön antamissa ohjeissa on kuvattu käsittelyn kohde ja kesto (kuljetuksen kohteena olevat henkilöt ja yhteisöt; Sopimuksen kesto), käsittelyn luonne ja tarkoitus (palveluiden ja myynnin toteuttaminen), henkilötietojen tyyppi ja rekisteröityjen ryhmät (Yhtiön mahdolliset ja nykyiset asiakkaat ja muut markkinoinnin kohteet). Yhtiö voi halutessaan muuttaa tai täydentää Liikenteenharjoittajalle antamia ohjeita. Liikenteenharjoittaja toteuttaa palvelunsa yhteydessä tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi, ja Liikenteenharjoittajalla on oikeus ja velvollisuus kehittää ja päivittää kyseisiä teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä asianmukaiseksi katsomallaan tavalla.
- 1.5. Yhtiö ylläpitää Liikenteenharjoittajista sellaisia tietoja, jotka ovat välttämättömiä palveluntuottamisen kannalta. Näistä muodostuu henkilötietorekistereitä, jotka koostuvat auton rekisterinumerosta ja auton omistavan yrityksen tiedoista. Lisäksi jokaisesta autosta kerätään sijaintitietoa, jolla voidaan reklamaatiotilanteissa tarkistaa ajon oikeellisuus. Autojen kuljettajat tunnustetaan vuorojen aloituksissa henkilökohtaisilla id-numeroilla ja heistä koostetaan oma järjestelmään erillinen rekisteri, joka sisältää henkilö- ja yhteystiedot.
- 1.6. Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus pyytää Yhtiöltä selvitystä omista tiedoistaan ja niiden sisällöstä. Pyyntö tulee esittää kirjallisesti, ja henkilökohtaisesti. Yhtiö varaa 30 arkipäivää tietojen toimittamiseksi rekisteritietojen pyytäjälle.
- 1.7. Rekisterien ylläpitäjänä toimii Tampereen Aluetaksi Oy, joka vastaa rekisteritietojen oikeellisuudesta. Yhtiön oma laajennettu tietosuoja- ja rekisteriseloste on nähtävillä ja saatavilla Tampereen Aluetaksin toimipisteessä Sammon Valtatie 7, Tampere.
- 1.8. Liikenteenharjoittaja varmistaa, että kaikki henkilöt, joilla on oikeus osana Liikenteenharjoittajan palvelua käsitellä Yhtiön henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Lisäksi Liikenteenharjoittaja varmistaa, että kaikki henkilöt, joilla on oikeus osana palvelua käsitellä Yhtiön henkilötietoja, käsittelevät niitä ainoastaan sen ohjeiden ja sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Liikenteenharjoittaja ei saa ilman lupaa käyttää henkilötietojen käsittelyssä alihankkijoita ja Liikenteenharjoittaja vastaa alihankkijoista tietosuojan osalta kuin omistaan.
- 1.9. Liikenteenharjoittaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Yhtiölle rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat tietosuojalainsäädännön mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Lisäksi Liikenteenharjoittaja avustaa tietosuojan vaikutustenarvioinnin ja ennakkoarvioinnin toteuttamisessa ilman erillistä korvausta. Liikenteenharjoittaja ilmoittaa Yhtiölle kirjallisesti esimerkiksi sähköpostia käyttäen henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 12 tunnin kuluessa saatuaan sen tietoonsa.

- 1.10. Yhtiöllä on halutessaan oikeus varmistaa, että Liikenteenharjoittaja ja sen tarjoama palvelu täyttävät tietosuojalainsäädännössä ja muussa mahdollisesti sovellettavassa lainsäädännössä asetetut sekä Yhtiön ohjeissaan asettamat vaatimukset, ja että Liikenteenharjoittaja on toteuttanut asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet Yhtiön henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden takaamiseksi. Liikenteenharjoittaja antaa näistä aiheista pyydettyä tietoa, ja Liikenteenharjoittaja sallii Yhtiön tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit palvelua ja sen tietosuojaa koskien ja osallistuu niihin. Yhtiö valtuuttaa sopimuksen allekirjoittamisella Liikenteenharjoittajan suorittamaan puolestaan palvelua varten antamiensa henkilötietojen poistamisen Yhtiön ohjeiden mukaisesti sen jälkeen, kun Liikenteenharjoittaja on suorittanut Yhtiölle palvelun loppuun.