

## Liite 1, Laatuvaatimukset

### Henkilökuljetustoiminnan laatuvaatimukset

DRide Oy = ”Yhtiö”

Palvelusopimukseen (em. ”sopimus” tai ”palvelusopimus”) sitoutunut taksiryitys tai -autoilija = ”liikennöitsijä”

Liikennöitsijän palveluksessa työskentelevä henkilö = ”liikennöitsijän kuljettaja” TAI ”hänen kuljettaja” Liikennöitsijän tai työntekijän ollessa kuljetustehtävässä hänen katsotaan olevan myös tässä sopimuksessa ja liitteessä tarkoitettu ”kuljettaja”.

Allekirjoittamalla sopimuksen liikennöitsijä vahvistaa ymmärtäneensä tämän liitteen mainitut laatuvaatimukset, sitoumukset ja niiden rikkomisesta seuraavat sanktiot sekä sitoutuvansa niihin. Liikennöitsijä vastaa siitä, että hänen palveluksessaan olevat työntekijät / kuljettajat noudattavat myös näitä laatuvaatimuksia ja muita sopimuksen ehtoja. Liikennöitsijä vastaa hänen työntekijöidensä / kuljettajiensa toiminnasta sopimuksen osalta kuin omastaan. Liikennöitsijä ja hänen työntekijänsä / kuljettajansa katsotaan Yhtiön laatu- kuljettajaksi, mikäli liikennöitsijä on allekirjoittanut sopimuksen Yhtiön kanssa, eikä hänellä (tai hänen kuljettajilla / työntekijöillä) ole Yhtiön määräämiä sanktioita edeltävän kahden kuukauden ajalta.

Yhtiön valtuuttamalla laadunvalvojilla tai tarkastajilla on oikeus tarkastaa sopimuksessa mainittujen laatusitoumusten toteutuminen ja määrätä niitä rikkonut kuljettaja välittömästi tilausvälityskieltoon (”TVK”). Yhtiö käsittelee sanktioon johtaneet tai muuten tietoonsa tulleet rikkomukset sopimuksessa ja tässä liitteessä sovittujen ehtojen mukaisesti.

TVK määrätään enintään tässä liitteessä määritellyksi ajaksi. Yhtiöllä on oikeus määrätä liikennöitsijä ja / tai hänen kuljettajansa pidempään TVK:hon, mikäli liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa on syyllistynyt poikkeuksellisen vakavaan rikkeeseen tai mikäli rike on toistuva.

Yhtiö ja liikennöitsijä tiedostavat, että palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti liikennöitsijän tai hänen kuljettajansa laatuvaatimuksia koskevilla rikkomuksilla on myös muita TVK:n ulkopuolisia ja mainitusta sopimuksesta aiheutuvia seuraamuksia.

Alla olevassa taulukossa tähdellä (\*) merkityt sanktiot päättyvät, kun kuljettaja osoittaa korjanneensa sanktioon johtaneen rikkeen. Sanktiot voidaan kohdistaa kuljettajaan ja / tai rikkomusta koskevaan ajoneuvoon tai molempiin. Sanktiot määrätään alla luetteloitujen periaatteiden puitteissa huomioiden kaikki asiaan vaikuttavat seikat. Jos rikkomusta ei voida yksiselitteisesti todistaa, on kuljettajalla oikeus tulla kuulluksi ennen sanktion määräämistä. Liikennöitsijällä on kaikissa tapauksissa oikeus vastineen antoon.

<u>Laatuvaatimukset ja niiden rikkomisen seuraamukset</u>	<u>TVK</u>
	vuorokautta
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, kirjautumaan järjestelmään omalla henkilökohtaisella kuljettajanumerollaan	väh. 1 *
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan noudattamaan lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassaan	3-sopimuksen purkaminen
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, noudattamaan LET'S GO kuljetuspalvelutuotteille yhtiön sopimia tai määrittelemiä enimmäishintoja	3-sopimuksen purkaminen
Liikennöitsijä sitoutuu antamaan vastineen Yhtiön tai maksuliikennekeskuksen liikennöitsijältä pyytämään selvitykseen seitsemän (7) vuorokauden kuluessa	3-sopimuksen purkaminen
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, huolehtimaan siitä, että heidän kuljettamansa auto on vuoron alussa sisältä ja ulkoa moitteettoman puhdas	3-sopimuksen purkaminen
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, huolehtimaan siitä, että kupuvalo palaa kuljettamassaan autossa, jos kyse ei ole sellaisesta autosta, missä kupua ei Yhtiön luvalla tarvitse olla.	3-sopimuksen purkaminen
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, pukeutumaan Yhtiön/ LET'S GO pukeutumisohjeen mukaisesti	3-sopimuksen purkaminen
Kuljettajan asusteet sekä henkilöt ovat vuoron alussa moitteettoman siistit ja puhtaat	3-sopimuksen purkaminen
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, siihen, että kuljetettavassa ja luvanvaraiseen henkilökuljetukseen tarkoitettussa autossa ei tupakoida (ml. sähkö tupakka ja vastaavat tuotteet)	2
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, lukemaan tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymänsä tilauksen sisällön välittömästi kokonaan ja noudattamaan sitä	1
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, kuittaamaan autolle tarjotun tilauksen	1
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, vastaamaan puhelunohjaus tilauspuheluihin kohteliaasti	1
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, varmistamaan asiakkaalta tilauspaikalle saavuttuaan, että asiakas on tilannut juuri sen taksin, jota liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa ajaa	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa eivät vapaana ajaessaan ota kyytiin asiakasta, joka on tilannut jonkin toisen auton Yhtiön välityksen kautta	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa hoitavat hyväksymänsä tilauksen alusta loppuun	1
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, selvittämään itse tarvittavien osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat ajamaan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas muuta pyydä	2
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat korvaamaan oma-aloitteisesti asiakkaalle heidän omasta reitti- tai muusta vastaavasta virheestä aiheutuneen lisähinnan	2
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat hyväksymään kytymaksun käteisen lisäksi yleisimmillä maksu- ja luottokorteilla sekä yhtiölaskutuksen kautta	2
Jos Liikennöitsijällä tai hänen kuljettajallaan ei ole käteisellä suoritettavaan maksuun riittävää vaihtorahaa, liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tarjoamaan asiakkaalle korttimaksua, alennusta tai muuta hyväksyttävää maksutapaa, mutta ei kuitenkaan Yhtiön laskutusta ilman Yhtiön etukäteistä kirjallista hyväksyntää	1

<u>Laatuvaatimukset ja niiden rikkomisen seuraamukset</u>	<u>TVK</u>
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat antamaan asiakkaalle kuitin, myös käteis- maksusta ja Kelakyydeissä 0-omavastuusta sekä yhtiön sopimuskuljetusten alaisista kul- jetuksista, joista tehty kuljetussopimus edellyttää kuitin antamista (esim. ESSO-kyyti)	2
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat noudattamaan liikennesääntöjä ja olo- suhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta ajamissaan kyydeissä	2
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tauolla olleessaan asettamaan kyydinvä- lityksen "tauko" tai "ei kyytejä" -tilaan	1
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, noudattamaan hä- nen toimialueen yritysten ja/tai -autoilijoiden eli muiden liikennöitsijöiden keskenään mahdollisesti sopimia päivystysvuoroja	3
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, ajamaan taksi- asema-alueelle rauhallisesti, etuilematta	1
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan siihen, että hän osaa käyttää taksamittarin yleisimpiä toimintoja (esim. lisämaksut/ jaettu maksu)	1
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, käyttäytymään asial- lisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa (tervehdin ja kiitän)	1
Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, pyrkimään kaikkien kykyjeni mukaan selvittämään ongelmatilanteet, tarvittaessa muilta apua pyytämällä	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat noudattamaan vaitiolovelvollisuutta asi- akkaan yksityisyyden turvaamiseksi	3
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tarvittaessa auttamaan asiakasta autoon astumisessa ja autosta poistumisessa	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat auttamaan asiakkaan matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa sekä tarvittaessa kantamaan tavarat sisälle asti	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat palauttamaan asiakkaan autoon jättä- män omaisuuden asemapaikan löytötavaraohjesäännön mukaisesti	2
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat olemaan käyttämättä puhelinta / mobiili- laitteita työtehtäviin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat soittamaan asiakkaalle vain välittömästi asiakkaan tilauksen hoitamiseen liittyvien asioiden takia	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat olemaan aloittamatta keskustelua asiak- kaan kanssa arkaluonteisista aiheista (työsuhde, politiikka, uskonto jne.)	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat osallistumaan keskusteluun asiakkaan kanssa matkustusmukavuuden lisäämiseksi tai antamaan asiakkaalle matkustusrauhan, jos asiakas ei ole keskusteluun halukas	1
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tekemään kaikin tavoin yhteistyötä tämän sopimuksen toteutumista valvomaan valtuutettujen henkilöiden kanssa	2
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat käyttäytymään aina asiallisesti kollegoita, laadunvalvojaa, tilausvälityskeskusta ja muita keskuksen toimihenkilöitä kohtaan	2
Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa pyrkivät kaikessa viestinnässään antamaan positiivi- sen kuvan tilausvälityskeskuksesta, kollegoista ja henkilöliikennealasta	2
<b>Sanktiot puutteista tai rikkomuksista suullinen huomautus tai kirjallinen varoitus, määräaikainen ID tunnuksen poisto minimi 1–3 vrk.</b>	
<b>Sanktion (ml. ID tunnuksen poiston ja sopimuksen purkamisen) päättää ja määrää Yhtiön hallitus sille tulleiden kirjallisten palautteiden perusteella.</b>	

## Yhtiön laatuvaatimusten perustelut

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, kirjautumaan järjestelmään omalla henkilökohtaisella kuljettajanumerollaan.** Kuljettajakortti ja kuljettajanumero ovat henkilökohtaisia ja on ehdottoman tärkeää, että kuljettaja kirjautuu järjestelmään omalla kuljettajanumerollaan. Toisen kuljettajanumerolla kirjautuminen on kiellettyä. Epäillyt rikkeet tutkitaan tapauskohtaisesti. Tahallisesta väärän kuljettajanumeron käytöstä seuraa sanktio.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, noudattamaan lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassaan.** Laadukas liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa noudattavat lakeja ja asetuksia, erityisesti henkilöliikennealaa liittyvää lainsäädäntöä ja tieliikennelakia sekä taksialaa koskevia asetuksia ja ohjeistuksia. Selvyyden vuoksi todetaan, että Yhtiöllä on oikeus purkaa palvelusopimus, jos liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa rikkovat lakia. Liikennöitsijä tulee kuljettajiensa työvuorosuunnittelussa huomioida kuljetusalan työaika koskevat säädökset. Näiden lisäksi liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa kunnioittavat yhteisesti sovittuja pelisääntöjä sekä Yhtiön kanssa solmittua palvelusopimusta, Yhtiön kuljetussopimuksia ja/tai muuten sovittuja sääntöjä ja ohjeita.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, noudattamaan LET'S GO kuljetuspalvelutuotteille Yhtiön sopimia tai määrittelemiä enimmäishintoja.** Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa noudattavat yhtiön enimmäishintoja sekä Yhtiön LET'S GO kuljetuspalvelutuotteille määrittelemää hinnastoa yhtiön välittämässä kyydeissä. Luotettavuus hinnoittelussa on erittäin tärkeää. Tästä syystä liikennöitsijän ja kuljettajan on oltava huolellinen ja tietoinen voimassa olevista sopimushinnoista ja taksamittarin käyttöön ja kyydin ajamiseen liittyvistä yhtiötä sitovista sopimusehdoista. Liikennöitsijän hinnoitteluun liittyvät rikkomukset katsotaan aina olennaisiksi sopimusrikkomuksiksi, joiden seurauksena yhtiöllä on oikeus purkaa palvelusopimus.

**Liikennöitsijä sitoutuu antamaan vastineen Yhtiön tai maksuliikennekeskuksen pyytämään selvitykseen seitsemän (7) vuorokauden kuluessa.** Maksuliikennekeskuksella tarkoitetaan Yhtiön osoittamaa maksuliikennekeskusta. Yhtiön ja maksuliikennekeskuksen on kyettävä selvittämään ongelmatilanteet ja asiakaspalautteet kohtuullisen ajan kuluessa. Tämä edellyttää ripeää toimintaa myös kuljettajalta, kun vastinetta häneltä pyydetään. Mikäli liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa ei ole antanut selvitystä seitsemän (7) vuorokauden kuluessa, määrätään liikennöitsijä ja/tai hänen kuljettajansa tilausvälityskieltoon, kunnes hän on vastineen antanut.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, huolehtimaan siitä, että heidän kuljettamansa auto on vuoron alussa sisältä ja ulkoa moitteettoman puhdas.** Liikennöitsijän ja hänen kuljettajansa on huolehdittava siitä, että auto on puhdas ja siisti niin sisältä kuin ulkoakin työvuoroon lähdeettäessä. Auton siisteydestä huolehtiminen on liikennöitsijän ja kuljettajansa välinen asia, mutta kuljettaja vastaa siitä, että asiakas pääsee matkustamaan siistissä autossa. Tämän säännön tulkintaan vaikuttavat sääolosuhteet ja vuodenaika.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, huolehtimaan siitä, että kupuvalo palaa kuljettamassani autossa, jos kyse ei ole sellaisesta autosta, missä kupua ei Yhtiön luvalla tarvitse olla.** Mikäli kuljettaja havaitsee kupuvalossa toimintahäiriön, on hänen viipymättä ilmoitettava siitä liikennöitsijänä olevalle liikennöitsijälle, jonka on korjattava kupuvalo. Liikennöitsijä huolehtii myös siitä, että päiväkotikuljetuksissa käytetään erillistä koulukupua tai vastaavaa merkintää tällaisia kuljetuksia ajavissa autoissa.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, pukeutumaan Yhtiön/ Let's Go -brändin pukeutumisohjeen mukaisesti.** Yhtenäisellä pukeutumisella varmistetaan kuljettajan tunnistaminen kuljettajaksi jo vaatetuksen perusteella. Kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista ja pukeutuminen on Yhtiön erikseen määrittelemän asukokonaisuuden mukainen mm. väreiltään. Yhdenmukainen pukeutuminen viestii asiakkaalle alan kunnioituksesta ja lisää asiakkaan luottamusta Let's GO -brändiin.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, siihen, että kuljettajien asusteet sekä henkilöt itse ovat vuoron alussa moitteettoman siistit ja puhtaat.** Laadukas kuljettaja huolehtii omasta henkilökohtaisesta hygieniastaan. Asiakkaan matkustusmukavuutta lisää myös voimakkaiden hajusteiden välttäminen.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, siihen, että kuljetettavassa taksiautossa ei tupakoida (ml. sähkö tupakka ja vastaavat tuotteet).** Tupakointi taksissa on laissa kielletty. Tupakan haju tarttuu auton verhoiluun sekä kuljettajan asusteisiin ja tekee varsinkin tupakoimattoman asiakkaan matkustamisesta epämiellyttävää. Taksissa ei saa tupakoida työvuoron ulkopuolellakaan.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, toimimaan Yhtiön kuljetus- tai yhteisliikennesopimusten mukaisia kyytejä ajaessaan niitä koskevien ehtojen mukaisesti.**

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, lukemaan tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymäni tilauksen sisällön välittömästi kokonaan ja noudattamaan sitä.** Keskus informoi kuljettajaa tilaukseen liittyvistä yksityiskohdista tilauksen lisätiedoissa. Kuljettajan on luettava kaikki tilaukseen liittyvä tieto huolellisesti, koska se saattaa sisältää välttämätöntä tietoa asiakkaan löytämisen tai muun tilauksen kannalta oleellisen seikan suhteen.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, kuittaamaan autolle tarjotun tilauksen.** Kyytitilaus on kuitattava aina ja se on otettava vastaan, mikäli kyydin hylkäämiselle ei ole liikennöitsijän todistamalla tavalla samanaikaista sopimustilausta, toista kyytitilausta, työvuoron välitöntä päättymistä, työajan välitöntä ylittymistä tai poikkeuksellisen huonoja liikenneolosuhteita.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, vastaamaan puhelunhajausta tilauspuheluihin kohteliaasti.** Keskus voi kääntää puhelun vapaaseen autoon tai puhelu ohjautuu siirron kautta autoon. Asiakaspalvelutapahtuman ensimmäinen kontakti tapahtuu tilauspuhelun yhteydessä ja puhelimeen vastaavan kuljettajan on huolehdittava

siitä, että asiakas saa hyvää palvelua. Puheluun vastaavan kuljettajan on huolehdittava asiakkaan tilauksesta sen vastaanotettuaan.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, varmistamaan asiakkaalta tilauspaikalle saavuttuaan, että asiakas on tilannut juuri sen taksin, jota liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa ajaa.** Hyvän asiakaspalvelun mukaisesti liikennöitsijä tarkistaa, ja varmistaa että hänen kuljettajansa tarkistavat, ennen matkan alkua, että asiakas on tilannut juuri liikennöitsijän tai hänen kuljettajansa kuljettaman auton. Hyvä tapa varmistua tästä on tarkistaa asiakkaalta, että tämä on ylipäätään tilannut auton ja että tilauksessa oleva puhelinnumero ja osoite vastaa asiakkaan kertomaa.

Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa eivät vapaana ajaessaan ota kyytiin asiakasta, joka on tilannut jonkin toisen auton Yhtiön välityksen kautta. Mikäli asiakas ottaa taksin lennosta, on laadukkaan kuljettajan varmistuttava siitä, ettei asiakas ole tilannut autoa osoitteeseen. Mikäli asiakas on odottamassa tilaamaansa taksia, liikennöitsijän tai hänen kuljettajansa on kohteliaasti kieltäydyttävä kuljetuksesta. Tilauksen voi vielä varmistaa keskukselta, mikäli asia on epäselvä.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa hoitavat hyväksymänsä tilauksen alusta loppuun.**

Kaikki järjestelmän kautta hyväksytyt tilaukset on hoidettava alusta loppuun saakka. Tilauksen kuitattua liikennöitsijän tai hänen kuljettajansa on ajettava osoitteeseen ja odotettava asiakkaan saapumista riittävän pitkän ajan. Jos asiakasta ei löydy tai asiakas ei saavu paikalle kohtuullisessa ajassa, liikennöitsijän tai hänen kuljettajansa on soitettava tilauksessa näkyvään tilaajan puhelinnumeroon. Asiakkaan ja taksin kohtaamattomuuden yleinen syy on taksin liian aikainen poistuminen. Liikennöitsijällä tai hänen kuljettajallansa on oikeus jättää tilattu kyyti ajamatta, mikäli asiakas on maksukyvytön (itse kyytinsä maksava), epäsiisti, josta voi seurata auton likaantuminen, vahvassa humalatilassa tai käytäytyy uhkaavasti.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, selvittämään itse tavanomaisten osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit.** Laadukas liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat hankkimaan ja/tai ylläpitämään vahvan paikallistuntemuksen omalla toiminta-alueellaan. Mikäli osoite on liikennöitsijälle tai hänen kuljettajalleen ennestään tuntematon, hänen on selvitettävä sijainti joko teknisiä apuvälineitä käyttäen tai apua pyytämällä. Apua kuljettaja saa mm. taksikeskuksesta, kollegoilta tai asiakkaalta kysymällä.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat ajamaan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas muuta pyydä.** Asiakkaalla/ maksajalla on oikeus valita haluamansa ajoreitti liikennesääntöjen sallimissa rajoissa. Jos asiakas ei esitä reittitoivetta, liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa käyttää edullisinta ja tarkoituksenmukaisinta reittiä. Mikäli liikennöitsijällä tai hänen kuljettajallansa on tiedossaan useita hyviä reittivaihtoehtoja, voi hän esittää asiakkaalle mielestään parasta vaihtoehtoa ja kysyä, onko asiakkaalla muita toiveita.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat korvaamaan oma-aloitteisesti asiakkaalle heidän omasta reitti- tai muusta vastaavasta virheestä aiheutuneen lisähinnan.** Liikennöitsijän tai kuljettajan tekemästä väärästä reittivalinnasta (esim. oikean liittymän ohi

ajaminen, pidemmän reitin valinta) on kerrottava oma-aloitteisesti asiakkaalle. Mainitunlaisen virheen voi hyvittää asiakkaalle, joko laittamalla taksamittarin HOLD –asentoon riittäväksi aikaa tai vähentämällä perillä kyydin yhteissummasta virheestä aiheutunut lisäkulu. Näin toimiessaan kuljettaja välttyy lisätoimilta ja luo Let's GO-brändistä asiakkaalle luotettavan ja hyvän kuvan.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat hyväksymään kytimaksun käteisen lisäksi yleisimmillä maksu- ja luottokorteilla.** Asiakkaalla on oikeus maksaa matkansa kaikilla yleisimmillä maksuvälineillä. Liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa eivät saa ehdottaa kortilla maksavalle asiakkaalle käteismaksua, poikkeuksena maksupäätteen väliaikainen toimintahäiriö. Pankkikorttien lisäksi taksissa on pystyttävä maksamaan seuraavilla maksukorteilla: Visa, Visa Electron, Mastercard, Diners Club, American Express, Taksikortti ja LET'S GO maksukortti sekä Yhtiön sopimuskuljetukset erillisohjeen mukaisesti Yhtiön laskutuksen kautta.

**Jos liikennöitsijällä tai hänen kuljettajallaan ei ole käteisellä suoritettavaan maksuun riittävää vaihtorahaa, liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tarjoamaan asiakkaalle korttimaksua, alennusta tai muuta hyväksyttävää maksutapaa, mutta ei kuitenkaan Yhtiön laskutusta ilman Yhtiön etukäteistä kirjallista hyväksyntää.** Laadukas liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa varautuvat käteismaksuihin riittävällä vaihtokassalla ennen vuoron alkua. Asiakkaan on saatava maksaa taksimatkansa 50 euron ja sitä pienemmillä seteleillä. Jos jostain syystä vaihtokassa on päässyt hupenemaan, liikennöitsijän tai hänen kuljettajansa on oma-aloitteisesti ehdotettava asiakkaalle korttimaksua tai annettava alennusta taksimatkasta vaihtorahatilanteen mukaisesti.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat antamaan asiakkaalle kuitin, myös käteismaksusta sekä Yhtiön sopimuskuljetusten alaisista kuljetuksista, joista tehty kuljetussopimus edellyttää kuitin antamista (esim. ESSO-kyyti)** Asiakkaalle on tarjottava kuittia aina maksutapahtuman yhteydessä maksutavasta riippumatta. Vuoden 2014 alusta kuitin tarjoamisen velvollisuus on kirjattu myös lakiin. Kuittia on tarjottava, vaikka asiakkaalle ei jäisi kyydistä maksettavaa (esim. Kelakyydin 0 –omavastuu).

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat noudattamaan liikennesääntöjä ja olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta ajamissaan kyydeissä.** Liikennesääntöjen ja kohteliaan ajotavan noudattaminen on oleellinen osa taksin palvelukokonaisuutta. Tarpeeton kiihdytteleminen ja ohittelu antavat kuljettajasta arvaamattoman ja turvattoman kuvan. Laadukas kuljettaja takaa asiakkaalleen miellyttävän ja turvallisen taksimatkan.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tauolla ollessaan asettamaan kyydinvälityksen ”tauko” tai ”ei kyytejä” –tilaan.**

Liikennöitsijän ja kuljettajan ollessa tauolla hänen on asetettava kyydinvälityspäätte ”tauko” –tilaan silloin kun kuljettaja ei ole valmis lähtemään tilaukselle välittömästi mahdollisen kyyditarjouksen tulla. Taukotilaa ei saa käyttää ns. ”kytiksellä oloon” tai itselle sopivan kyydin odottamiseen ja valitsemiseen.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, noudattamaan hänen toimialueen taksirytysten ja/tai -autoilijoiden eli muiden liikennöitsijöiden kanssa mahdollisesti sovittuja ajovuoroja.** Yhtiön tilausvälityksessä olevat autoilijat sopivat Yhtiön kanssa ajovuoroista, jotta Yhtiön heille välittämät kyydit pystytään kyseisellä toimialueella hoitamaan vuoden jokaisena päivänä vuorokauden ajasta riippumatta. Jos liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa eivät hoida sovittuja ajovuoroja toimialueellaan, Yhtiöllä on oikeus katkaista ja keskeyttää liikennöitsijän tilausvälitys määräajaksi tai rikkeen toistuessa toistaiseksi. Liikennöitsijällä on myös sopimuksen kohdassa 12 tarkemmin sovittu vahingonkorvausvelvollisuus tällaisista ja muista sopimusrikkomuksista.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, ajamaan taksiasemalueelle rauhallisesti, etuilematta.** Mikäli taksiasemalle on saapumassa useampia takseja yhtä aikaa, liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa eivät saa yrittää etuilla tai kiillata ehtiäkseen ensimmäisenä taksijonoon. Taksijonoon ajaessa tulee noudattaa lähestymisjärjestystä ja / tai väistämissääntöjä. Rauhallinen ajaminen antaa muille liikenteessä liikkujille luotettavan ja turvallisen kuvan taksialasta.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan siihen, että hän osaa käyttää taksamittarin yleisimpiä toimintoja (esim. lisämaksut/ jaettu maksu).** Taksamittari on liikennöitsijän ja hänen kuljettajansa kassakone, jonka yleisimpiä toimintoja heidän on osattava käyttää sujuvasti. Taksamittarin ohjekirja on pidettävä aina ajossa mukana. Taksamittarin käyttöön liittyvissä asioissa laadunvalvontaan osallistuvat henkilöt voivat käsitellä laaturikkeen huomauttamalla kuljettajaa hänen ollessaan taksikuljettajana uusi (5 ensimmäisen työvuoron aikana). Huolimattomuus ja muut vahingossa tapahtuneet virheet, joista asiakkaalle ei aiheudu taloudellista tappiota, voidaan käsitellä huomauttamalla ja opastamalla kuljettajaa mittarin käytössä. Sanktiot astuvat voimaan, mikäli kuljettaja aiheuttaa tahallisella tai huolimattomalla toiminnallaan asiakkaalle taloudellista (esim. ylimääräinen lähtömaksu, virheellinen lisämaksu, väärä taksaluokka) tai muunlaista vahinkoa.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, käyttäytymään asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa (tervehdin ja kiitän).** Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa ovat asiakaspalvelutyössä jokaisella kyydillään. Asiakkaan matkustusmukavuuteen vaikuttaa oleellisesti kuljettajan asenne ja käyttäytyminen asiakasta kohtaan. Kohtelias kuljettaja tervehtii asiakasta silmiin katsoen ja kiittää asiakasta tämän kertoessa osoitteen. Kuljettajan osallistuminen keskusteluun matkan aikana luo asiakkaalle viihtyisän tunnelman, mikäli hän haluaa keskustella. Perillä laadukas kuljettaja kiittää asiakasta maksutilanteessa ja auttaa häntä kaikin tavoin.

**Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, pyrkimään kaikkien kykyjeni mukaan selvittämään ongelmatilanteet, tarvittaessa muilta apua pyytämällä.** Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa saattavat kohdata asiakaspalvelutyössä odottamattomia tilanteita. Näitä saattavat olla kielimuuri, taksamittarin käytön ongelmat tai osoitteen löytämisen haasteellisuus. Apua em. tilanteissa saa työnantajana olevalta liikennöitsijältä, taksikeskukselta tai kollegoilta. Laadukas kuljettaja selvittää ongelmatilanteet rauhallisesti ja ammattitaitoisesti ja pyytää apua, mikäli ei itse selviydy tilanteesta.



**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat noudattamaan vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi.** Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa noudattaa vaitiolovelvollisuuttaan asiakasta kohtaan.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tarvittaessa auttamaan asiakasta autoon astumisessa ja autosta poistumisessa.** Taksin asiakkaana kulkee usein henkilöitä, joiden liikuntakyky on rajoittunut. He tarvitsevat apua autoon noustessaan ja siitä poistuessaan. Usein auttamisen tarve ulottuu myös asiakkaan hakuun sisältä rakennuksesta lähtöpis- teessä ja saattamiseen määränpäässä. Kelan korvaamisissa kyydeissä sopimus edellyttää asiakkaan noutamista sisätiloista ja saattamista sisätiloihin. Myös muut kuin liikuntarajoit- teiset asiakkaat arvostavat kuljettajan apua. Laadukas liikennöitsijä ja hänen kuljetta- jansa nousevat aina avaaman oven asiakkaalle autoon noustessa ja siitä poistuessa.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat auttamaan asiakkaan matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa sekä tarvittaessa kantamaan tavarat sisälle asti.** Taksi- kyydin hintaan sisältyy matkatavaroiden lastaaminen ja purkaminen autosta. Asiakas ar- vostaa kuljettajan apua ja huomaavaisuutta. Se lisää taksialan arvostusta ja asiakkaiden määrää.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat huolehtimaan asiakkaan autossa olevasta omaisuudesta asiakkaan poistuessa autosta tilapäisesti.** Kaikki asiakkaan tavarat ovat turvassa autossa hänen siitä tilapäisesti poistuessaan.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat palauttamaan asiakkaan autoon jättämän omaisuuden paikkakunnan tai toiminta-alueen löytötavaraohjesäännön mukaisesti.** Asi- akkaan noustessa autosta paras tapa varmistaa se, ettei tavaroita unohdu autoon, on mennä avaamaan asiakkaalle ovi ja samalla katsastaa hänen istuimensa ja jalkatila. Mi- käläi asiakkaan omaisuutta on jäänyt autoon, siitä on huolehdittava asemapaikan löytöta- varaohjeen mukaisesti.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat olemaan käyttämättä puhelinta / mobiili- laitteita työtehtäviin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa.** Asiak- kaan ollessa kyydissä liikennöitsijän ja hänen kuljettajansa ensisijainen tehtävä on asiak- kaan turvallisuudestaan huolehtiminen ja vastuun kantaminen asiakkaan matkustusmuka- vuudesta. Tämän vuoksi omien asioiden hoitaminen puhelimella tai muilla mobiililaitteilla kyydin aikana on ehdottomasti kiellettyä. Puhelimeen vastaaminen työtehtäviin liittyvissä asioissa ja asian pikainen hoitaminen asiakkaan luvalla on kuitenkin perusteltua ja sallit- tua. Puhelu on tällöin pidettävä lyhyenä ja vain välttämättömät asiat voi hoitaa asiakas- palvelutilanteessa.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat soittamaan asiakkaalle vain välittömästi asiakkaan tilauksen hoitamiseen liittyvien asioiden takia.** Tilauksen yhteydessä välitettyyn asiakkaan puhelinnumeroon voi soittaa vain kyseessä olevan tilauksen vaatimien asioiden selvittämiseksi.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat olemaan aloittamatta keskustelua asiak- kaan kanssa arkaluonteisista aiheista (työsuhde, politiikka, uskonto, sosiaalinen media**

**jne.).** Asiakkaan kanssa keskusteltaessa on aina huomioitava keskustelun luonne ja sisältö. Taksialasta, sidosryhmistä ja kollegoista ei ole soveliasta tai kenenkään edun mukaista antaa negatiivisia kommentteja. Myös poliittiset, uskonnolliset ym. vahvoja mielipiteitä sisältävät lausunnot saattavat olla vahingollisia ja aiheuttaa asiakkaassa negatiivia tuntemuksia. Kaksimieliset vitsit tai musta huumori eivät nekään, välttämättä kuulu asiakaspalvelutilanteeseen.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat osallistumaan keskusteluun asiakkaan kanssa matkustumukavuuden lisäämiseksi.** Asiakaspalvelutilanne taksissa on usein luonteeltaan intiimi ja luottamuksellinen. Jotkut asiakkaista haluavat olla rauhassa omissa oloissaan, kun taas toisille kohtaaminen kuljettajan kanssa on tärkeä sosiaalinen tapahtuma. Liikennöitsijän ja hänen kuljettajansa ammattitaitoon kuuluu ns. ”pelin lukeminen” näissä tilanteissa. Mikäli liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa havaitsee, että asiakas on ns. ”juttutuulella”, on kohteliasta osallistua keskusteluun hillitysti ja ammattimaisesti.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tekemään kaikin tavoin yhteistyötä tämän sopimuksen toteutumista valvomaan valtuutettujen henkilöiden kanssa.** Yhtiön laadunvalvojat tekevät työtään koko taksiyhteisön hyväksi. Mikäli liikennöitsijän omat tai hänen kuljettajansa toimet ovat tarkastelun alla, se ei automaattisesti ole syytös väärin toimimisesta. Siksi on tärkeää, että liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa tekevät yhteistyötä laadunvalvojien kanssa ja selvittää käsittelyssä olevan tapauksen todenmukaisesti, asiallisesti ja ammattimaisesti.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat käyttäytymään aina asiallisesti kollegoita, laadunvalvojaa, tilausvälityskeskusta ja muita keskuksen toimihenkilöitä kohtaan.** Laadukas liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa käyttäytyvät aina hyvin ja asiallisesti kaikkia kollegoita, tarkastajia sekä keskuksen ja yhtiön toimihenkilöitä kohtaan. Ongelmatilanteet ratkeavat aina helpoiten, kun kaikki osapuolet suhtautuvat niihin maltillisesti ja ammattimaisesti. Varsinkaan asiakkaat eivät saa milloinkaan havaita taksiyhteisön sisäisiä ongelmia.

**Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa pyrkivät kaikessa viestinnässän antamaan positiivisen kuvan tilausvälityskeskuksesta, kollegoista ja henkilöliikennealasta.** Asiakkaille ja muille taksitoimialan sidosryhmille on aina annettava positiivinen kuva muista yrittäjistä, taksikeskuksesta ja taksitoimialasta. Sisäiset ongelmat ja ristiriidat käsitellään taksiyhteisön sisällä.

## Liite 2, Let'sGO -brändikuvaus

Let's Go – brändin mukaiseen toimintaan kuuluu seuraavat vaatimukset:

1. Välityksessä olevien autojen värit (tarkempi ohjeistus saatavilla Yhtiön toimistolta)
  - auton perusväri on oltava musta tai valkea
  - kaikki autot varustetaan Yhtiön ohjeistamin teippauksin
  - ECO (alle 50 g päästävät) autot varustetaan omilla (vihreä korostetuilla) teippauksilla
2. Autojen siisteys
  - ulkopinnoiltaan puhdas
  - sisäpinnoiltaan siisti
  - ei häiritseviä hajuja tai ääniä
3. Kuljettajien yhtenäinen vaatetus
  - erikseen määritellyt asukokonaisuudet
  - brändin mukaiset värit, logot ja tekstit
  - vaatetuksen kunto ja puhtaus
4. Laadukas Let's Go – palvelukonsepti
  - asiakaslähtöisyys
  - vuorovaikutuksellisuus
  - autosta nouseminen ja tervehtiminen
  - yhtenäinen koulutus ja ohjeistus
5. Markkinointi
  - paikallinen ja alueellinen markkinointi tehdään yhteistoimintana
6. Paikallinen palvelutarjonta  
Let's Go -brändin alla toimivat autoilijat ja heidän kuljettajansa sitoutuvat tarjoamaan riittävän palvelutarjonnan toiminta-alueellaan kaikkina vuorokauden aikoina

### Liite 3, Ohje teknisten laitteiden ja ohjelmien käytöstä

1. Välityspäätteen ohjeen rikkomukseksi luokiteltavat asiat
  - välitysjärjestelmän paikannuksen mukaan auto on eri paikassa kuin mikä on auton todellinen sijainti
  - välityspäätte on vapaana, mutta autossa ei ole kuljettajaa (ei vastaa kyytitarjoukseen)
  - reitin purku ja tilauksen peruminen ilman hyväksyttävää syytä, sen jälkeen kun tilaus on hyväksytty
  - kyydin yhdistelystä kieltäytyminen ilman hyväksyttävää syytä
  - tilausten aiheettomat hylkäämiset
  - hyväksytyin tilauksen välittäminen toiselle autolle, muuten kuin keskuksen kautta
  - pyrkimys lukita tilaus omalle autolle ilman vakiotaksioikeutta tai erillistä Yhtiön kuljetussopimusta
  - hyväksytyin tilauksen hoitamatta jättäminen
  - auton välityspäätteen ja taksamittarin välinen yhteys on liikennöitsijän toimesta poistettu omaehtoisesti käytöstä
  - muu välityspäätteen tarkoituksellinen väärinkäyttö
2. Teknisten laitteiden ja ohjelmistojen käyttö
  - välityspäätteen ohjelma on oltava vapaana silloin kun auto on ajovuorossa ja vapaana
  - välityspäätteen ohjelma on oltava tauolla silloin kun kuljettaja ei pysty ottamaan tilausta vastaan
  - ennen tilaukselta vapautumista on käytettävä säännöllisesti KV-toimintoa siihen ruutuun, jossa vapautuu
  - auton on oltava välitysjärjestelmässä jonon viimeisenä, aloittaessaan ajovuoron
  - ajovuoroa aloitettaessa on aina käytettävä omaa kuljettajanumero (ID-tunnus)
3. Sanktiot
  - Liitteeseen 1 sisältyvien sanktioiden mukaan
  - Tilausvälityksen määräaikainen sulkeminen
  - Rikkomusten toistuessa puretaan sopimus
  - Liikennöitsijä vastaa siitä, että hänen palveluksessaan oleva työntekijä noudattaa tätä ohjetta

Ennen sanktion antamista liikennöitsijällä on aina oikeus tulla kuulluksi. Kuuleminen voidaan toteuttaa sähköpostilla tai henkilökohtaisella haastattelulla.

#### **Liite 4, Aiemmin taksilakiin (217/2007) kirjatut ja nykyisin tämän sopimuksen kautta liikennöitsijää sitovat laatuvaatimukset**

17§ Taksipalvelujen laatuvaatimukset (sovelletaan kaikkiin kyytitilauksiin)

Taksiliikennettä harjoitettaessa on noudatettava seuraavia laatuvaatimuksia:

- 1) vahvistetut ajovuorot ajetaan;
- 2) liikenteeseen käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen;
- 3) kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista;
- 4) kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityiset tarpeet;
- 5) kuljettaja valitsee asiakkaan kannalta edullisimman ja tarkoituksenmukaisimman reitin, jos asiakas jättää valinnan kuljettajalle, tai ajaa asiakkaan ehdottamaa reittiä;
- 6) kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi;
- 7) kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi;
- 8) asiakkaalla on oikeus maksaa käteisellä tai yleisimmillä luotto- ja maksukortteilla;
- 9) noudatetaan vahvistettua taksaa tai niitä hintoja, joista on sovittu;
- 10) varmistetaan asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen ja tarjotaan hänelle hänen tarvitsemaansa apua;
- 11) tarjotaan ja annetaan apua matkatavaroita lastattaessa ja purettaessa.

## **Liite 6, Kokemusvaatimusta ja yrittäjäkurssia koskevat edellytykset**

Liikennöitsijä toimittaa liitteeksi tähän Sopimukseen kopion voimassa olevasta taksiliikenneluvastaan.

1.7.2018 jälkeen liikenneluvat saanut liittää liitteeksi 5 sekä kopion taksiliikenneluvastaan sekä kopion siitä että, hän on suorittanut hyväksytysti liikennepalvelulain mukaisen taksiliikenteen yrittäjäkoulutuksen ja yrittäjäkokeen hyväksytysti tai osoittaa muuten täyttävänsä kumotussa taksiliikennelaissa säädetyn ammatillisen pätevyyden vaatimuksen Traficom:n todistuksella ennen 31.12.2021

## **Liite 7, Yhtiön sopimuskuljetukset**

- KYMSOTE, kuljetuspalvelut
- Valopilkku, kiinteä- sekä mittarihintaiset
- Let'sGO Taksi, perusvälitys, puhelin- sekä muut Yhtiön tilauskanavat
- Kansaneläkelaitos 2022 – 2024, sairausvakuutuslain alaiset kuljetuspalvelut
- A-Klinikka, Kymenlaakso

## Liite 8, hintaliite

### Liittymismaksu

195,00 €

- autokohtainen, sopimuskohtainen
- lisäautot -50% liittymishinnasta

### Kuukausimaksu

139,00 € /kk

- autokohtainen sekä sopimuskohtainen
- veloitetaan kuukausi kerrallaan etukäteen
- välityspäätö- ja mittariorjelmistopäivitykset, tilausrajapinnan ylläpito

### Palveluprovisiot

8,50 %

- veloitetaan arvonlisäverollisesta kyydin kokonaissummasta
- tilitysraportointi

### Ajovuorovapautus

- Päivystysvelvollisuuden korvaaminen
- Ei oikeuta Let's Go - tilauksia

99,00 € /kk