

Liikennöitsijäsopimus

Osapuolet

DRide Oy (2953901-8)
Jukka Kuusisto
PL59
50101 Mikkeli
jukka.kuusisto@dride.fi

Tämä palvelusopimus ajotilausten välittämisestä ja välityspalveluiden suorittamisesta sekä niihin liittyvästä toiminnasta (jäljempänä liitteinen ”**sopimus**”) on solmittu edellä mainittujen osapuolten kesken.

Yhtiöön ja liikennöitsijään viitataan tässä sopimuksessa yhdessä ”**osapuolet**” ja yksittäin ”**osapuoli**”.

Tämän sopimuksen kanssa sisällöltään samankaltaisiin Yhtiön muiden taksiryitysten ja -liikennöitsijöiden kanssa solmimiin sopimukseen viitataan tässä sopimuksessa yksikössä ”**palvelusopimuksena**” ja monikossa ”**palvelusopimuksina**”.

2. MÄÄRITELMÄT

2.1 ”**auto**”

tarkoittaa tässä sopimuksessa liikennöitsijän hallinnassa olevaa taksi- tai joukkoliikenneluvallista autoa.

2.2 ”**liikennöitsijä/autoilija**”

on määritelty tämän sopimuksen kohdassa osapuolet.

2.3 ”**liikennöitsijän kuljettaja**” ja ”**hänen kuljettaja**”

tarkoittavat liikennöitsijän palveluksessa työskentelevää henkilöä.

2.4 ”**kuljettaja**”

tarkoittaa kuljetustehtävässä olevaa liikennöitsijää tai hänen työntekijäänsä.

2.5 ”**osapuoli**” ja ”**osapuolet**”

ovat määritelty tämän sopimuksen kohdassa osapuolet.

2.6 ”**palvelusopimus**” ja ”**palvelusopimukset**”

ovat määritelty tämän sopimuksen kohdassa 1.

2.7 ”**päivystyspaikka**”

tarkoittaa suppeampaa aluetta kuin asemapaikka eli lähtökohtaisesti sitä kylää, (kaupungissa) korttelia, kaupunginosaa tai muuta nimenomaista hinnoitteluun liittyvää paikkaa, missä liikennöitsijä kuljettajineen on sitoutunut pääsääntöisesti ottamaan kyytejä vastaan.

2.8 "sopimus"

tarkoittaa tätä sopimusta liitteineen siten kuin kohdassa 1. on tarkemmin määritelty.

2.9 "TVK"

tarkoittaa tilausvälityskieltoa.

2.10 "Yhtiö"

on määritelty tämän sopimuksen kohdassa osapuolet.

3. SOPIMUKSEN TARKOITUS

3.1 Yhtiö ylläpitää tilausvälityskeskustoimintaa kuljetustehtävien välitykseen Yhtiön määrittelemällä toiminta-alueella toimiville liikennöitsijöille/autoilijoille. Lisäksi yhtiö ylläpitää maksuliikenne- ja muita liiketoiminnan alustapalveluita.

3.2 Osapuolten tarkoituksena on tällä sopimuksella sopia ajotilausten ja kuljetustehtävien välittämisestä, suorittamisesta ja niihin liittyvästä muusta toiminnasta kuten maksuliikenteen hoitamisesta sekä osapuolten velvollisuuksista ja oikeuksista näiden tehtävien osalta. Näiden toimintojen perustana ovat aikaisemmin voimassa olleeseen taksilakiin (217/2007) kirjatut laatukriteerit (Liite 4), joita osapuolet edelleen osittain haluavat noudattaa huolimatta lain kumoutumisesta.

3.3 Liikennöitsijä on oikeutettu saamaan Yhtiöltä välitys- ja muita palveluita tässä sopimuksessa tarkemmin sovitulla tavalla. Yhtiö sitoutuu toimittamaan liikennöitsijälle tässä sopimuksessa tarkoitettuja palveluja, kun liikennöitsijä täyttää tässä sopimuksessa määritellyt velvoitteensa.

3.4 Osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä etenkin taksialaan liittyen.

3.5 Tämä sopimus korvaa aiemmin voimassa olleen osapuolten välisen tilausvälityssopimuksen.

4. YHTIÖN OIKEUDET KULJETUSTILAUSSIIN LIITTYEN

4.1 Yhtiö on oikeutettu hankkimaan liikennöitsijälle tämän sopimuksen perusteella tarjoamansa ajotilausten ja kuljetustehtävien välityspalvelut kolmannelta eli erilliseltä tällaisia tilausvälityspalveluja tuottavalta yritykseltä, jossa Yhtiö voi olla myös osakkaana, tai tuottaa suoraan omana kuljetustilausten välitystoimintaa harjoittavan Yhtiön liiketoiminnan osana.

4.2 Järjestyksen vuoksi todetaan, että Yhtiöllä on oikeus tehdä kuljetustilauksia koskevia palvelusopimuksia yksipuolisesti valitsemiensa yritysten, autoilijoiden ja asiakkaiden kanssa.

5. LIIKENNÖITSIJÄÄ KOSKEVAT EDELLYTYKSET

5.1 Liikennöitsijä on oikeutettu Yhtiön sille tämän sopimuksen nojalla tarjoamiin palveluihin vain, jos tämä sopimus tai sen korvaava osapuolten kirjallisesti erikseen solmima palvelusopimus on voimassa. Liikennöitsijä on lisäksi velvollinen solmimaan ja pitämään tämän palvelusopimuksen keston ajan voimassa ohessa olevan maksuliikennesopimuksen (Liite 7) Yhtiön kanssa.

5.2 Yhtiö sitoutuu toimittamaan tässä sopimuksessa sovittuja palveluita sillä edellytyksellä, että liikennöitsijä ja hänen palveluksessaan olevat henkilöt täyttävät tässä sopimuksessa määritellyt ehdot ja velvollisuudet (ml. laatukriteerit Liitteessä 4), ja liikennöitsijä kuuluu Verohallinnon ennakkoperintärekisteriin.

5.3 Liikennöitsijä tiedostaa ja hyväksyy, että Yhtiön tällä sopimuksella liikennöitsijälle tarjoamien palveluiden piiriin pääsee vain sitoutumalla vastaavaan palvelusopimukseen ja sääntöihin (ml. PEUKKU -brändivaatimuksiin sekä taloudellisiin velvoitteisiin, kuten palvelun tuottamiseen liittyvät palvelumaksut ja liittymismaksu) kuin mihin Yhtiön omistajat ja Yhtiön välityspalveluita hyödyntävät muut taksirytykset ja -autoilijat ovat sisällöltään vastaavissa palvelusopimuksissaan sitoutuneet.

5.4 Liikennöitsijä sitoutuu tekemään maksuliikenteen hoitamista koskevan erillisen sopimuksen Yhtiön kanssa (Liite 7) ja varmistamaan, että kyseinen sopimus on voimassa sopimuksen koko keston ajan.

5.5 Palvelusopimuksia tehdessään Yhtiön hallituksen on otettava huomioon sen liiketoimintaan liittyvät kaupalliset edellytykset eli henkilöliikenne- ja taksialaan liittyvien palveluiden kysyntä yhdistettynä Yhtiön resursseihin.

5.6 Halutessaan liittyä Yhtiön tarjoamien palveluiden piiriin liikennöitsijä on kirjallisessa ja allekirjoittamassaan hakemuksessa valtuuttanut Yhtiön hakemaan sähköisten rajapintojen sekä järjestelmien kautta tarvittavat todistukset ja antanut Yhtiölle seuraavat tiedot:

- a. Luvanvaraiseen toimintaan liittyvien lupien haltijoiden nimet ja henkilökuljetusliikenteestä vastaavan henkilön nimi, osoite, puhelinnumero ja Y-tunnus;
 - b. Liikenne- ja viestintävirasto Traficomien myöntämien taksi- ja henkilöliikennelupien numerot;
 - c. Auton merkki ja malli, väri, rekisterinumero, vuosimalli sekä autopuhelinnumero;
- ja
- d. Tilaajavastuulain mukaiset todistukset.

5.7 Sopimuksen voimassa ollessa liikennöitsijä sitoutuu ilmoittamaan Yhtiölle kirjallisesti ilman aiheetonta viivästystä kuitenkin viimeistään neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa Yhtiön pyynnöstä, jos/kun liikennöitsijän hakemuksessa antamiin tietoihin tulee muutoksia. Tämä tarkoittaa muun ohella, että liikennöitsijän on toimitettava Yhtiölle vuosittain (1.1.) ja aina Yhtiön pyynnöstä sen voimassa olevat tilaajavastuulain mukaiset todistukset.

5.8 Liikennöitsijä vahvistaa tämän sopimuksen allekirjoittamalla täyttävänsä, ja kaikkien Yhtiön välityspalveluiden piiriin haluavien uusien liikennöitsijöiden edellytetään täyttävän, seuraavat objektiiviset kriteerit:

(i) Palvelusopimuksen saajalla/liikenteestä vastaavalla henkilöllä tulee olla riittäväksi katsottava toimialan tuntemus ja henkilöliikennealan työkokemusta (yrittäjäkurssi- ja tai kokemusvaatimus ks. Liite 8);

(ii) Palvelusopimuksen saajalla tulee olla Liikenne- ja viestintävirasto Traficomien myöntämä taksilupa tai henkilöliikennelupa, Palvelusopimuksen saajalla / liikenteestä vastaavalla

henkilöllä tulee olla Liikenne- ja viestintävirasto Traficom:n taksin kuljettamiseen tarvittava lupa, ja yrityksellä tai ko. henkilöllä täytyy olla taloudelliset edellytykset harjoittaa taksikyyteihin liittyvää liiketoimintaa (lupa- ja vakavavaraisuusvaatimus); ja

(iii) Liikenteestä vastaavan henkilön tulee olla hyvämaineinen, tiimityöhön soveltuva ja sosiaalisilta valmiuksiltaan asiakaspalveluun sopiva (haastattelussa tarkistettavat henkilövalmiudet).

5.9 Edellä mainittujen objektiivisten kriteerien täytyessä, tämän sopimuksen solmimalla ja tietyn määrän Yhtiön osakkeita omistamalla, Yhtiön osakkaana olevalla liikennöitsijöillä on oikeus liittyä Yhtiön tarjoamien palveluiden piiriin yhdellä (1) luvallisella autolla. Muutoin Yhtiön osakkeiden omistaminen ei anna suoraa oikeutta solmia palvelusopimusta Yhtiön kanssa ja mainitut kriteerit täyttämällä sekä hakemuksessa mainitut ehdot toimittamalla Yhtiön palveluiden piiriin otetaan muitakin kuin Yhtiön osakkeenomistajia.

5.10 Liikennöitsijä voi lisätä automäärää tämän sopimuksen piiriin vain, jos siitä on sovittu etukäteen kirjallisesti Yhtiön kanssa ja Yhtiö on lisäyksen hyväksynyt.

5.11 Koska Yhtiöllä on voimassa olevia sopimuksia, jotka edellyttävät ympärivuorokautista päivystystä, niin liikennöitsijä on velvollinen ilmoittamaan Yhtiölle pääasiallisen ympärivuorokautisen päivystyspaikkansa ja toiminta-alueensa tämän sopimuksen voimassaollessa. Päivystyspaikka määritellään postiosoitteen mukaan ja se kirjataan tähän sopimukseen alle:

Liikennöitsijän toiminta-alue: _____

Liikennöitsijän ilmoittama auton järjestysnumero ja pääasiallinen päivystyspaikka:

Jos liikennöitsijällä on useampia autoja, niin niiden päivystyspaikat ilmoitetaan alle:

Auton järjestysnumero ja päivystyspaikka:

_____, _____

Auton järjestysnumero ja päivystyspaikka:

_____, _____

Auton järjestysnumero ja päivystyspaikka:

_____, _____

Auton järjestysnumero ja päivystyspaikka:

Auton autotietolomakkeessa annetut muut tiedot:

5.12 Yhtiö päättää sen palveluita käyttäviä liikennöitsijöitä kuultuaan päivystysvuoroista toiminta-alueellaan ja ilmoittaa ne kirjallisesti liikennöitsijälle.

6. LIIKENNÖITSIJÄÄ SITOVAT PALVELUVELVOITTEET

6.1 Liikennöitsijä sitoutuu suorittamaan vastaanottamansa Yhtiön välittämät kuljetus- ja muut tehtävät Yhtiön solmimien sopimusten, niitä koskevien ehtojen ja niihin liittyvien ohjeiden mukaisesti. Liikennöitsijä sitoutuu hoitamaan ensisijaisesti ilmoittamansa pääasiallisen toiminta-alueensa ajotilauksia.

6.2 Liikennöitsijä sitoutuu kaikessa toiminnassaan tässä sopimuksessa kirjattuihin laatuvaatimuksiin (Liite 1), -kriteereihin (Liite 4) ja Yhtiön välitysjärjestelmää koskeviin ohjeisiin sekä noudattamaan vallitsevaa lainsäädäntöä ja siitä seuraavia ohjeistuksia/normeja. Tämän osana liikennöitsijä sitoutuu noudattamaan Yhtiön ilmoittamien ja valtuuttamien tarkastajien ohjeita ja määräyksiä sekä esittämään tarkastajien niin vaatiessa kaikki henkilöliikennettä koskevat ja lain mukaan autossa pidettävät asiapaperit. Liikennöitsijä sitoutuu antamaan näille tarkastajille riittävät ja oikeat tiedot.

6.3 Liikennöitsijä myös sitoutuu noudattamaan Yhtiön välityspalveluiden piirissä ollessaan Yhtiön määrittämää ajovuorojärjestystä ja päivystysvuoroja.

6.4 Kuljetustehtäviä vastaanottaessa ja suorittaessa liikennöitsijän on noudatettava lainsäätäjän ja /tai viranomaisen vahvistamia kulloinkin voimassa olevia toimintaohjeita sekä Yhtiön antamia toimintaohjeita ja sen solmimia yhteisliikenne- ja/tai kuljetussopimuksia. Yhteisliikennesopimuksesta huolimatta liikennöitsijä sitoutuu kuitenkin ensisijaisesti vastaamaan ilmoittamansa päivystyspaikan (asemapaikka) ja toiminta-alueen liikenteen hoitamisesta.

6.5 Liikennöitsijä sitoutuu siihen, että Yhtiön tarjoamien palveluiden piirissä ollessaan eli Yhtiön välittämiä kyytejä vastaanottaessaan liikennöitsijä ei ota reaaliaikaisia tilauksia vastaan muista useamman elinkeinonharjoittajan tai taksiautoilijan käyttämästä tilausvälityskeskuksesta tai sen kaltaisesta järjestelmästä tai sovelluksesta (esim. Über, Menevä ym.). Tämä sitoumus ei kuitenkaan estä liikennöitsijää toimimasta yhteiskunnan kuljetuksia tuottavien yritysten palveluksessa silloinkaan, kun liikennöitsijä vastaanottaa Yhtiön välittämiä kyytejä eli ottaa reaaliaikaisia tilauksia vastaan.

6.6 Liikennöitsijä sitoutuu myös tämän sopimuksen voimassaoloaikana olemaan kilpailematta itse, omistamiensa tai hallitsemiensa yhtiöiden kautta niistä kuljetuksista, joista Yhtiöllä on voimassa oleva kuljetus- tai yhteisliikennesopimus, tai sellaisista kuljetuksista, jotka Yhtiö on saanut tai saa tämän sopimuksen aikana järjestettäväkseen. Nämä kuljetussopimukset ovat listattu tämän sopimuksen liitteessä 9, jota Yhtiöllä on yksipuolisesti oikeus muuttaa tai täydentää ilmoittamalla siitä kirjallisesti liikennöitsijälle. Tällaiset mahdolliset muutokset tai täydennykset tulevat liikennöitsijää sitoviksi, kun Yhtiö on ilmoittanut niistä liikennöitsijälle. Järjestyksen vuoksi todetaan, että liikennöitsijä on tästä sopimusehdosta riippumatta aina oikeutettu itsenäisesti osallistumaan erilaisiin tarjouskilpailuihin tai tarjouspyyntöihin koskien kuljetuksia, joista Yhtiöllä ei ole kuljetussopimuksia. Jos liikennöitsijän tarjous menestyy näiden kuljetusten osalta, liikennöitsijällä on luonnollisesti myös oikeus toteuttaa tällaiset kuljetukset tästä sopimuksesta riippumatta.

6.7 Näistä kahdessa edellisessä sopimuskohdassa sovituista velvoitteista huolimatta liikennöitsijällä on mahdollisuus halutessaan ottaa vastaan myös muiden tilausvälitystä harjoittavien toimijoiden tilauksia, kun hän ei ole Yhtiön tarjoamien palveluiden eli tilausvälityksen piirissä, ja asentaa autoonsa tähän tarvittavan välityslaitteen edellyttäen, että seuraavat ehdot täyttyvät:

- (a) PEUKKU -brändin asiakaslupaus ei tämän takia vaarannu;
- (b) toiminta ei ole ristiriidassa välityspalveluita käyttävän kuluttajan tai muun loppuasiakkaan etujen kanssa; ja
- (c) toiminta ei aiheuta näille loppukäyttäjille vahinkoa.

Mainittujen edellytysten (a) – (c) osalta Yhtiö korostaa, että sillä on vastuu PEUKKU -brändin alla toimivien autojen ja näille välitettyjen kyyttilausten hoitamisesta asiakaslupauksen mukaisella tavalla. Jos liikennöitsijä käyttää kilpailevien toimijoiden välitystä (esim. päätteet, puhelintilaukset, sovellukset) Yhtiön tilausvälityksen ulkopuolella, hänen on varmistettava, että kuluttajalle tai muulle loppuasiakkaalle ei jää epäselväksi, kuka kyydin tarjoaa, mitä hinnoittelua käytetään ja kuka reklamaatiotilanteessa vastaa kyydin välityksestä ja toteutumisesta. Näillä edellytyksillä (a) – (c) Yhtiö pyrkii asianmukaisesti varmistamaan, että PEUKKU -brändi tai Yhtiö eivät joudu aiheettomasti kuluttajan tai muun loppuasiakkaan arvostelun kohteeksi, jos/kun syy palvelun pettämiseen on kilpailevan tilausvälitysyhtiön tai taksirytyksen / -autoilijan toiminnassa.

6.8 Kilpailevia välityspalveluita (Yhtiön tilausvälityksen ulkopuolella) käyttävä liikennöitsijä on aina velvollinen varmistamaan, että kuluttajalle tai muulle loppuasiakkaalle ei aiheudu vahinkoa (esim. korkeampaa hintaa) keskenään kilpailevien välityspalveluiden käytöstä.

7. TEKNISTÄ JÄRJESTELMÄÄ KOSKEVAT VELVOITTEET

7.1 Liikennöitsijä on velvollinen hyväksymään maksusuoritukset Yhtiön määrittämin maksutavoin ja maksuvälineillä. Liikennöitsijä on velvollinen varustamaan kuljetuksiin käytettävän autonsa (tai autot) kuljetustehtävien välittämiseksi tarpeellisilla teknisillä laitteilla ja ohjelmistoilla, jotka täyttävät Yhtiön asettamat vaatimukset. Näitä ovat mm. välityspäätte, taksamittari, kuitinantolaite sekä maksupäätte.

7.2 Liikennöitsijä varustaa autonsa EMV – maksupäätteeseen yhteensopivalla taksamittarilla tai vastaavalla Traficomien hyväksymällä laitteella. Taksamittarin on täytettävä Liikenne- ja viestintävirasto Traficomien EMC-hyväksynnän (sähkömagneettinen yhteensopivuus), joka riittää kyseiseen ajoneuvoon. Mikäli Yhtiö niin edellyttää, liikennöitsijän on kuljetustehtävien täyttymisen vuoksi todennettava hänen käyttämänsä välityslaitteisto ja taksamittari. Maksupäätteellä ja

taksamittarilla on aina oltava yhteys. Yhtiön hallituksella on oikeus muuttaa ja tarkentaa tässä kohdassa 7.2 todettuja vaatimuksia ilmoittamalla siitä liikennöitsijälle kirjallisesti ja kohtuullisesti etukäteen.

7.3 Liikennöitsijä varustaa autonsa taksamittariin yhteensopivalla kuittikirjoittimella. Liikennöitsijä vastaa siitä, että hänen autonsa (tai autojensa) teknisten laitteiden ohjelmapäivitykset vastaavat Yhtiön antamia määräyksiä. Yhtiön hallituksella on oikeus muuttaa ja tarkentaa tässä kohdassa 7.3 todettuja vaatimuksia ilmoittamalla siitä liikennöitsijälle kirjallisesti ja kohtuullisesti etukäteen.

7.4 Liikennöitsijä ja hänen palveluksessaan olevat henkilöt ovat velvollisia käyttämään Yhtiön määrittelemiä teknisiä laitteita ja ohjelmistoja Yhtiön antaminen ohjeiden mukaisesti. Liikennöitsijä sitoutuu myös vastaanottamaan Yhtiön määrittämiä maksuvälineitä ja varustamaan autonsa näin ollen asianmukaisilla Yhtiön määrittelemillä laitteistoilla, jotka soveltuvat maksujen vastaanottoon.

7.5 Liikennöitsijä sitoutuu käyttämään Yhtiön määrittelemiä teknisiä laitteita ja ohjelmistoja Yhtiön ja Yhtiötä sitovien sopimuskumppaneiden antamien tämän sopimuksen ohessa olevien ohjeiden (Liite 3) mukaisesti.

8. LIIKENNÖITSIJÄN MAKSUT YHTIÖN SUORITTAMISTA PALVELUISTA

8.1 Liikennöitsijä on velvollinen suorittamaan Yhtiölle välityspalveluiden liittymis-, käyttö- ja muut Yhtiön vahvistamat Yhtiön määräämien veloitusperusteiden mukaisesti liikennöitsijälle toimitettavien laskujen eräpäivään mennessä. Liikennöitsijä on velvollinen maksamaan Yhtiölle lainmukaisen viivästyskoron kaikista viivästyneistä maksusuorituksista sekä niihin liittyvät perintäkulut täysimääräisesti.

8.2 Välityspalveluiden liittymis- tai avausmaksua ei palauteta liikennöitsijälle sopimuksen päättyessä. Liikennöitsijän kaikki maksut tulee olla suoritettuna ennen välityspalveluiden avaamista ja hänen hakemuksessaan antamien tietojen tulee olla oikeat ja täydelliset.

8.3 Mikäli liikennöitsijä laiminlyö kokonaan tai osittain Yhtiön määräämien maksujen suorittamisen, eikä kirjallisesta huomautuksesta huolimatta suorita maksuja viivästyskorkeineen, Yhtiöllä on oikeus pidättää ja kuitata maksut Yhtiön liikennöitsijälle tilittämistä suorituksista sekä tarvittaessa keskeyttää palveluiden tarjonta ml. kyytien välittäminen liikennöitsijälle. Yhtiöllä on sama pidätys- ja kuittausoikeus koskien liikennöitsijän sopimusrikkomuksista seuraavia taloudellisia seuraamuksia.

8.4 Yhtiö voi liikennöitsijän hakemuksesta erityisillä perusteilla vapauttaa liikennöitsijän määräajaksi edellä mainituista maksuista.

8.5 Mikäli liikennöitsijä vastaanottaa Yhtiön tuottamia erityispalveluita, on hän velvollinen suorittamaan niistä Yhtiön erikseen hänelle vahvistamat maksut. Erityispalveluita ovat esimerkiksi Yhtiön tilausjärjestelmän kautta liikennöitsijälle välitetyt matkat, jotka ovat kohdennettuja yksinomaan vain tietyille ajoneuvoille, ja siitä on liikennöitsijällä suora sopimus toimeksiantajan kanssa.

9. PEUKKU - BRÄNDI JA MAINOKSET

9.1 Liikennöitsijä sitoutuu PEUKKU -brändivaatimuksiin ja niihin liittyviin taloudellisiin velvoitteisiin, joista säädetään muun ohella tämän sopimuksen liitteinä olevassa PEUKKU -brändikuvauksessa (Liite 2) ja markkinointiyhteistyösopimuksessa.

9.2 Liikennöitsijän tai hänen palveluksessaan olevien henkilöiden tai muiden tahojen tähän sopimukseen liitettyissä autoissa ei saa olla Yhtiön tarjoamia palveluita käytettäessä muita mainoksia kuin niitä, joista Yhtiö on sopinut PEUKKU -brändin mukaisesti. Liikennöitsijän ja hänen palveluksessaan olevien henkilöiden tai muiden tahojen käyttämien autojen takaikkunat on Yhtiön tarjoamia palveluita käytettäessä varattu Yhtiön myymille mainoksille.

9.3 Liikennöitsijä on velvollinen varustamaan kaikki tämän sopimuksen piiriin kuuluvat autonsa Yhtiön kulloinkin määräämin tunnuksin, jotka tällä hetkellä on listattu PEUKKU -brändiä koskevaan markkinointiyhteistyösopimukseen ja ilmenevät tämän sopimuksen ohessa olevan brändikuvauksen toimintaohjeesta (Liite 2).

9.4 Yhtiö määrittää ajoneuvoteippauksiin erikoistuneet sopimuskumppanit, joissa liikennöitsijä voi laittaa tunnukset autoonsa/autoihinsa

10. MUUTOSILMOITUKSET

10.1 Liikennöitsijän on viimeistään neljätoista (14) vuorokautta ennen muutosta kirjallisesti ilmoitettava Yhtiölle muuttuneet osoite- ja yhteystietonsa sekä autoaan (tai autojansa) koskevat ja tämän sopimuksen soveltamiselle tarpeelliset tiedot.

11. VALVONTA

11.1 Liikennöitsijä sitoutuu nimenomaisesti myös varmistamaan, että kaikki hänen palveluksessaan olevat henkilöt tai muut tahot noudattavat tätä sopimusta ja sitoutuvat menettelemään henkilökuljetustoiminnassaan tämän sopimuksen ehtojen ja vallitsevan lainsäädännön mukaisesti, kun he suorittavat Yhtiön palveluiden kautta saatuja kyytejä tai ajotehtäviä.

11.2 Jos liikennöitsijän palveluksessa oleva henkilö tai muu taho rikkoo tämän sopimuksen ehtoja, liikennöitsijä vastaa tällaisesta sopimusrikkomuksesta kuin omastaan. Liikennöitsijä on velvollinen ryhtymään viipymättä asianmukaisiin toimenpiteisiin, jos sopimuksen ehtoja rikotaan.

12. SANKTIOT

12.1 Jos liikennöitsijä tai hänen palveluksessaan oleva henkilö rikkoo olennaisesti tätä sopimusta tai Yhtiön vahvistamia, välitys- ja kuljetustoiminnassa noudatettaviksi tarkoitettuja ohjeita, Yhtiöllä on oikeus siitä ensin kirjallisen varoituksen annettuaan, lopettaa määrääjäksi tai toistaiseksi palveluiden välittäminen liikennöitsijälle. Mikäli rikkomus täyttää vakavammat tunnusmerkit, voidaan tilausvälitys katkaista ilman kirjallisen varoituksen antamista. Ennen tällaisiin toimenpiteisiin ryhtymistä liikennöitsijälle on varattava mahdollisuus tulla kuulluksi asian takia.

12.2 Pukeutumiseen ja auton siisteyteen, sekä varusteluun liittyvissä epäkohdissa, voidaan kyseinen liikennöitsijän kuljettaja- ja/tai auto Yhtiön valtuuttaman henkilön/henkilöiden toimesta välittömästi poistaa Yhtiön tarjoamien palveluiden ml. tilausvälityksen piiristä, kunnes havaittu

epäkohta on em. henkilö/henkilöiden hyväksymällä tavalla korjattu.

12.3 Yhtiö voi lopettaa liikennöitsijälle tarjoamiensa palveluiden toimituksen, jos liikennöitsijä ei ole suorittanut tämän sopimuksen mukaisia maksujaan eräpäivään mennessä. Tästä riippumatta liikennöitsijä on velvollinen suorittamaan tämän sopimuksen mukaiset maksut myös siltä ajalta kuin palveluiden toimittaminen on em. tavoin lopetettu.

12.4 Mikäli Yhtiö on lopettanut liikennöitsijälle tarjoamiensa palveluiden toimituksen eli sulkenut liikennöitsijän Yhtiön tilausvälityksen maksujen viivästymisen tai edellä tämän kohdan ensimmäisessä kappaleessa esitetyn perusteella, liikennöitsijä on velvollinen suorittamaan liittymän uudelleenavauksesta Yhtiön määrittämän palveluhinnaston mukaisen uudelleen avausmaksun.

12.5 Liikennöitsijää sitovien laatuvaatimusten yksilöidyistä rikkomuksista määrätään vähimmillään sanktiot tämän sopimuksen toimintaohjeessa (Liite 1) ja ne toteutetaan käytäntöön rikkomuksen tehneen kuulemisen jälkeen mainitun ohjeen mukaisesti.

13. VAHINGONKORVAUSVELVOLLISUUS

13.1 Liikennöitsijä sitoutuu voimassa olevan oikeuden mukaan korvaamaan kaiken vahingon ja haitan, minkä hän ja/tai hänen palveluksessaan olevat henkilöt ovat Yhtiölle tai sen sopimuskumppanille aiheuttaneet.

13.2 Korvausvelvollisuus koskee myös Yhtiölle määrättyjä taloudellisia seuraamuksia esim. kuljetus- tai yhteisliikennesopimusten perusteella vaadittuja tai tuomittuja sopimussakkoja sekä vahingonkorvauksia, jos liikennöitsijä tai hänen palveluksessaan oleva henkilö on huolimattomuudella tai laiminlyönnillä aiheuttanut Yhtiölle tällaisen vahingon.

13.3 Tämän sopimuksen rikkomisesta liikennöitsijä on velvollinen korvaamaan hänen tai hänen palveluksessaan olevan henkilön menettelyllään aiheuttamansa vahingon.

14. SOPIMUSTA KOSKEVAT MUUTOKSET

14.1 Tätä sopimusta voidaan muuttaa kirjallisesti molempien osapuolten hyväksynnällä.

14.2 Tästä riippumatta Yhtiön yhtiökokouksella on oikeus muuttaa tätä sopimusta koskevia ehtoja yhtäläisesti kaikkien Yhtiön palveluita käyttävien liikennöitsijöiden palvelusopimusten ehtojen kanssa. Muuttuneista ehdoista on viipymättä ilmoitettava liikennöitsijälle kirjallisesti. Tällainen sopimuksen ehtojen muutos tulee voimaan yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun ilmoitus muutoksesta on postitettu liikennöitsijälle hänen tässä sopimuksessa ilmoittamaansa osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen.

14.3 Jos liikennöitsijä ei kirjallisesti ilmoita vastustavansa tällaista sopimuksen ehtojen muuttamista yhden (1) kuukauden kuluessa mainitun ilmoituksen postittamisesta, hänen katsotaan automaattisesti hyväksyvän muutokset sellaisenaan, jolloin ne tulevat häntä sitoviksi. Jos liikennöitsijä ilmoittaa Yhtiölle mainitun ajan kuluessa, että hän vastustaa sopimuksen ehtojen muuttamista, hänellä on oikeus irtisanoa sopimus alla olevan sopimuksen voimassaoloa ja päättämistä koskevan kohdan 15.4 mukaisesti.

15. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA PÄÄTTYMINEN

- 15.1 Tämä sopimus astuu voimaan, kun molemmat osapuolet tai niiden toimivaltaiset edustajat ovat sen allekirjoittaneet.
- 15.2 Sopimus on voimassa toistaiseksi.
- 15.3 Molemmat osapuolet ovat oikeutettuja irtisanomaan tämän sopimuksen (3) kolmen kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.
- 15.4 Edellä mainitusta riippumatta Liikennöitsijällä on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus päättyväksi yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla siinä tapauksessa, että liikennöitsijä ei hyväksy Yhtiön päätöstä muuttaa tämän sopimuksen ehtoja yhtäläisesti kaikkien Yhtiön palveluita käyttävien liikennöitsijöiden palvelusopimusten ehtojen kanssa.
- 15.5 Yhtiöllä on oikeus purkaa tämä sopimus välittömästi voimaan tulevin vaikutuksin, jos liikennöitsijä olennaisesti rikkoo tätä sopimusta, syyllistyy rikokseen saaden siitä lainvoimaisen tuomion tai toistuvasti laiminlyö tämän sopimuksen mukaiset velvollisuudet. Liikennöitsijän olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään aina muun ohella sitä, että liikennöitsijä (tai hänen palveluksessaan oleva henkilö tai taho) on toiminut lain vastaisesti tai antanut Yhtiölle virheellisiä tai puutteellisia tietoja esimerkiksi hakemuksessaan tai muissa tähän sopimukseen liittyvissä selvityksissään.
- 15.6 Sopimus on aina irtisanottava tai purettava kirjallisesti toimittamalla toiselle osapuolelle siitä ilmoitus postitse kirjeenä, sähköisen sopimushallintajärjestelmän kautta tai sähköpostitse toisen osapuolen tässä sopimuksessa ilmoittamiin osoitteisiin. Irtisanomisaika lasketaan kirjallisen irtisanomisilmoituksen (sähköpostin, ilmoituksen tai kirjeen) lähettämispäivästä (esimerkki: jos irtisanomisilmoitus toimitetaan 1.1., sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaika päättyy 1.2. ja kolmen kuukauden (3) irtisanomisaika päättyy 1.4.).
- 15.7 Sopimus purkautuu ilman erillistä irtisanomista, jos liikennöitsijä luopuu liikennöimisoikeudestaan ja/tai taksi- ja/tai henkilöliikenneluvistaan Yhtiön toiminta-alueella tai menettää syystä tai toisesta mainitut oikeudet ja/tai luvat, ja Yhtiö saa tästä kirjallisen tiedon.

16. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN RATKAISU

- 16.1 Sopimukseen ja siitä johtuviin riitoihin sovelletaan Suomen lakia, pois lukien sen lainvalintaan liittyvät määräykset.
- 16.2 Osapuolet pyrkivät ratkaisemaan kaikki tähän Sopimukseen liittyvät riitansa ja vaatimukset keskinäisin neuvotteluihin.
- 16.3 Jos osapuolten väliset neuvottelut eivät johda sovinnolliseen ratkaisuun, tästä sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti. Välimiesoikeus on yksijäseninen. Välimiesmenettelyn kieli on suomi. Välimiesmenettelyn paikka on Mikkeli.
- 16.4 Osapuolet sopivat, että välimiesmenettelyä koskeva prosessi ja kaikki välimiesmenettelyn aikana annetut tiedot sekä kaikki prosessin aikana tehtyt tai annetut päätökset tai välitystuomiot pidetään luottamuksellisina, eikä niitä saa missään muodossa paljastaa kolmannelle osapuolelle ilman

Yhtiön nimenomaista suostumusta.

16.5 Edellä sovitusta huolimatta Yhtiöllä on aina oikeus käynnistää tuomioistuinmenettely eli vaatia yleisissä tuomioistuimissa liikennöitsijältä tämän sopimuksen nojalla vaadittujen maksujen ja niitä koskevien erääntyneiden laskujen/saatavien suorituksia joko Yhtiön kotipaikan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai missä tahansa liikennöitsijään tai hänen varallisuuteensa nähden yleisesti toimivaltaisessa tuomioistuimessa.

17. MUUT EHDOT

17.1 Muilta osin osapuolten välisessä sopimussuhteessa noudatetaan voimassa olevaa oikeutta ja lainsäädäntöä sekä niiden perusteella mahdollisesti annettuja määräyksiä.

17.2 Liikennöitsijällä ei ole oikeutta siirtää (vuokraamalla tai muutoin) tätä sopimusta tai siihen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia kolmannelle ilman Yhtiön etukäteen kirjallisesti antamaa suostumusta. Liikennöitsijän ollessa yhteisö sen osakkaan / osakkaiden tai yhtiömiehen / yhtiömiesten on oltava täysin sama / samoja kuin Yhtiön välityspalveluiden piiriin hakemisen ajankohtana. Osakkaita / yhtiömiehiä koskeva muutos (esim. osakekauppa) tällaisessa liikennöitsijässä tämän sopimuksen voimassaoloaikana edellyttää Yhtiön etukäteen antamaa kirjallista hyväksyntää.

17.3 Yhtiö on oikeutettu siirtämään tämän sopimuksen tai siihen liittyvät oikeudet kolmannelle.

17.4 Tämä sopimus muodostaa osapuolten välisen sopimuksen ja yhteisymmärryksen kokonaisuudessaan ja korvaa kaikki aikaisemmat suulliset ja kirjalliset sopimukset niiden välillä tässä sopimuksessa sovittuun liittyen.

17.5 Mikäli osapuoli jättää käyttämättä jonkin tämän sopimuksen tarjoaman oikeuden tietyssä tilanteessa, ei tämä oikeuden käyttämättä jättäminen millään tavalla vaikuta kyseisen osapuolen oikeuteen käyttää tuota oikeutta myöhemmin toisessa tilanteessa osapuolen niin halutessaan.

17.6 Mikäli osa tästä sopimuksesta on tai tulee lainsäädännöllisten muutosten takia, viranomaismääräyksellä tai muista syistä pätemättömäksi tai mitättömäksi, on sopimus muilta osin yhä voimassa. Osapuolet sitoutuvat tällöin neuvotelemaan sopimuksen muuttamisesta siten, että osapuolten yhteinen alkuperäinen sopimustahto toteutuu mahdollisimman tarkasti.

18. ALLEKIRJOITUKSET

18.1 Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) saman sanaista kappaletta, yksi (1) kullekin osapuolelle. Sopimuksen allekirjoitettuaan osapuolet sitoutuvat toimittamaan toiselle osapuolelle allekirjoittamansa version postitse kirjattuna kirjeenä ja kopion siitä sähköpostitse tai sähköiseen sopimushallintajärjestelmään toisen osapuolen ilmoittamiin osoitteisiin.

Allekirjoittajat

Jukka Kuusisto
DRide Oy

Liitteet

Liite 1 Sopimusliitteet

LUONNOS

LIITTEET:

- Liite 1** Henkilökuljetustoiminnan laatuvaatimukset
- Liite 2** PEUKKU -brändikuvaus
- Liite 3** Ohje teknisten laitteiden ja ohjelmien käytöstä
- Liite 4** Taksilakiin (217/2007) kirjatut laatukriteerit
- Liite 5** Yhtiön kaupparekisteriote
- Liite 6** Liikennöitsijän kaupparekisteriote (jos kyse elinkeinonharjoittajasta)
- Liite 7** Yhtiön kanssa tehtävä maksuliikennesopimus
- Liite 8** Kokemusvaatimusta ja yrittäjäkurssia koskevat edellytykset
- Liite 9** Yhtiön kuljetussopimukset

Liite 1: Laatuvaatimukset

Henkilökuljetustoiminnan laatuvaatimukset

DRIDE OY = ”Yhtiö”

Palvelusopimukseen (em. ”sopimus” tai ”palvelusopimus”) sitoutunut taksiyritys 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 valtuuttamilla 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 |

| Laatuvaatimukset ja niiden rikkomisen seuraamukset | TVK |
|--|--------------------------------|
| Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, noudattamaan PEUKKU 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/ PEUKKU pukeutumishojeen 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. sähkötupakka 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 tavanomaisten 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 |

| Laatuvaatimukset ja niiden rikkomisen seuraamukset | TVK |
|--|------------|
| Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat hyväksymään kyytimaksun 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 |
| Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat antamaan asiakkaalle kuitenkin, myös käteismaksusta ja Kelakyydeissä 0-omavastuusta sekä yhtiön sopimuskuljetusten alaisista kuljetuksista, joista tehty kuljetussopimus edellyttää kuitenkin antamista. | 2 |
| Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat noudattamaan liikennesääntöjä ja olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta ajamissaan kyydeissä | 2 |
| Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat tauolla olleessaan asettamaan kyydinvälityksen ”tauko” tai ”ei kyytejä” –tilaan | 1 |
| Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, noudattamaan hänen toimialueen yritysten ja/tai -autoilijoiden eli muiden liikennöitsijöiden keskenään mahdollisesti sopimia päivystysvuoroja | 3 |
| Liikennöitsijä sitoutuu, ja varmistaa hänen kuljettajansa sitoutuvan, ajamaan taksiasema-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 asiallisesti 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 asiakkaan 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 jättämän omaisuuden asemapaikan löytötavaraohjesäännön mukaisesti | 2 |
| Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat olemaan käyttämättä puhelinta / mobiililaitteita työtehtäviin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa | 1 |

| <u>Laatuvaatimukset ja niiden rikkomisen seuraamukset</u> | <u>TVK</u> |
|---|-------------------|
| Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat soittamaan asiakkaalle vain välittömästi asiakkaan tilauksen hoitamiseen liittyvien asioiden takia | 1 |
| Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat olemaan aloittamatta keskustelua asiakkaan 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 positiivisen kuvan tilausvälityskeskuksesta, kollegoista ja henkilöliikennealasta | 2 |
| Sanktiot puutteista tai rikkomuksista suullinen huomautus tai kirjallinen varoitus, määräaikainen ID tunnuksen poisto minimi 1–3 vrk. | |
| Sanktion (ml. ID tunnuksen poiston ja sopimuksen purkamisen) päättää ja määrää Yhtiön hallitus sille tulleiden kirjallisten palautteiden perusteella. | |

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 henkilöliikennealallaan liittyvää lainsäädäntöä ja tieliikennelakia sekä taksialaa koskevia asetuksia ja ohjeistuksia. Selvytyden vuoksi todetaan, että Yhtiöllä on oikeus purkaa palvelusopimus, jos liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa rikkovat lakia. Liikennöitsijä tulee kuljettajiensa työvuorosunnittelussa 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 PEUKKU kuljetuspalvelutuotteille Yhtiön sopimia tai määrittelemiä enimmäishintoja. Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa noudattavat yhtiön enimmäishintoja sekä Yhtiön PEUKKU 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 lähdeäessä. 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/ PEUKKU -brändin pukeutumisohteen 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 PEUKKU -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. sähkötupakka 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 puhelunohjaus 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 ylipäättään 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 käyttäytyy 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 PEUKKU -brändistä asiakkaalle luotettavan ja hyvän kuvan.

Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat hyväksymään kyytimaksun 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 PEUKKU 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 ja Kelakyydeissä 0-omavastuusta sekä Yhtiön sopimuskuljetusten alaisista kuljetuksista, joista tehty kuljetussopimus edellyttää kuitin antamista. 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 kyytitarjouksen tuloa. 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 taksiasema-alueelle rauhallisesti, etuilematta. Mikäli taksiasemalle on saapumassa useampia takseja yhtä aikaa, liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa eivät saa yrittää etuilla tai kiilata 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, taksikeskuksesta 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 lähtöpisteessä ja saattamiseen määränpäässä. Kelan korvaamissa kyydeissä sopimus edellyttää asiakkaan noutamista sisätiloista ja saattamista sisätiloihin. Myös muut kuin liikuntarajoitteiset asiakkaat arvostavat kuljettajan apua. Laadukas liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa 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. Taksikyydin hintaan sisältyy matkatavaroiden lastaaminen ja purkaminen autosta. Asiakas arvostaa 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. Asiakkaan noustessa autosta paras tapa varmistaa se, ettei tavaroita unohdu autoon, on mennä avaamaan asiakkaalle ovi ja samalla katsastaa hänen istuimensa ja jalkatila. Mikäli asiakkaan omaisuutta on jäänyt autoon, siitä on huolehdittava asemapaikan löytötavaraohjeen mukaisesti.

Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat olemaan käyttämättä puhelinta / mobiililaitteita työtehtäviin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa. Asiakkaan ollessa kyydissä liikennöitsijän ja hänen kuljettajansa ensisijainen tehtävä on asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen ja vastuun kantaminen asiakkaan matkustusmukavuudesta. Tämän vuoksi omien asioiden hoitaminen puhelimeella tai muilla mobiililaitteilla kyydin aikana on ehdottomasti kiellettyä. Puhelimeen vastaaminen työtehtäviin liittyvissä asioissa ja asian pikainen hoitaminen asiakkaan luvalla on kuitenkin perusteltua ja sallittua. Puhelu on tällöin pidettävä lyhyenä ja vain välttämättömät asiat voi hoitaa asiakaspalvelutilanteessa.

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 asiakkaan 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 negatiivisia tuntemuksia. Kaksimieliset vitsit tai musta huumori eivät nekään, välttämättä kuulu asiakaspalvelutilanteeseen.

Liikennöitsijä ja hänen kuljettajansa sitoutuvat osallistumaan keskusteluun asiakkaan kanssa matkustusmukavuuden 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 viestinnässani 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: PEUKKU -brändikuvaus

PEUKKU - määritelmä

DRide Oy omistaa kaikki oikeudet PEUKKU – brändiin, sen käyttöön, hallintaan ja luovutukseen.

PEUKKU – brändin mukaiseen toimintaan kuuluu seuraavat vaatimukset:

1. Väilyksessä olevien autojen värit (tarkempi ohjeistus saatavilla Yhtiön toimistolta)

- auton perusväri on oltava musta tai valkea
- kaikki autot varustetaan DRide:n 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 PEUKKU – palvelukonsepti

- asiakaslähtöisyys
- vuorovaikutuksellisuus
- autosta nouseminen ja tervehtiminen
- yhtenäinen koulutus ja ohjeistus

5. Markkinointi

- alueellinen markkinointi tehdään yhteistoimintana
- paikallinen markkinointi toteutetaan ostopalveluna DRide:ltä

6. Paikallinen palvelutarjonta

PEUKKU -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
- välityspäätteen on oltava 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
- hyväksytyt tilaukset välittäminen toiselle autolle, muuten kuin keskuksen kautta
- pyrkimys lukita tilaus omalle autolle ilman vakiotaksioikeutta tai erillistä Yhtiön kuljetussopimusta
- hyväksytyt tilaukset 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.

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 maksukorteilla;
- 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 5

Yhtiön kaupparekisteriote

Yhtiö ottaa oman kaupparekisteriotteen allekirjoituspäivänä kaupparekisteristä tämän sopimuksen liitteeksi 5.

Liite 6

**Liikennöitsijän kaupparekisteriote (jos kyse
elinkeinonharjoittajasta)**

**Liikennöitsijä ottaa oman kaupparekisteriotteen allekirjoituspäivänä
kaupparekisteristä tämän sopimuksen liitteeksi 6.**

Liite 7

Yhtiön kanssa tehtävä maksuliikennesopimus

Tämän tulostetaan mukaan, kun liikennöitsijä on allekirjoittanut sen DRide Oy:n kanssa.

Liite 8

Kokemusvaatimusta ja yrittäjäkurssia koskevat edellytykset

Liikennöitsijä liittää kopion voimassa olevasta taksiliikenneluvastaan.

1.7.2018 jälkeen liikenneluvat saanut liittää liitteeksi 8 sekä kopion

taksiliikenneluvastaan sekä vapaamuotoisen sitoumuksen siitä että, hän suorittaa 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 9

Yhtiön kuljetussopimukset