

# TAKSI HELSINKI OY:N TILAUSVÄLITYSSOPIMUS

## Sopimuksen osapuolet

1. Taksi Helsinki Oy (myöhemmin "TH")  
Y-tunnus: 0838031-9
2. Liikenteenharjoittaja

## SOPIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

- (A) Taksi Helsinki Oy ("TH") toimii taksin tilausvälitystä ("**Palvelu**") tarjoavana Autoilijan sopimuskumppanina. Taksi Helsinki harjoittaa Suomessa tilausvälitystoimintaa rekisteröidyllä Taksi Helsinki Oy -toiminimellä ja omistaa rekisteröidyn TAKSI HELSINKI -tavaramerkin siihen liittyvine oikeuksineen.
- (B) Sopimuksessa Osapuolet sopivat Palvelun sisältämästä taksin ajotilausten välityksistä, ajotilausten pohjalta toteutuvien kuljetusten suorittamisesta sekä niihin liittyvistä Osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista. Autoilija on lisäksi velvollinen noudattamaan TH:n kohtuudella antamia lisäohjeita sen mukaisesti ja niiltä osin kuin tässä Sopimuksessa on sovittu.
- (C) Palvelu toteutetaan TAKSI HELSINKI -tavaramerkin alla tässä Sopimuksessa erikseen kuvatuin ehdoin. Osapuolet ymmärtävät, että tästä johtuen Palvelussa korostuvat Taksi Helsingin brändin suojaamiseen sekä kuluttajien oikeutettuihin odotuksiin liittyvät seikat. Erityisesti kuluttaja-asiakkaiden on voitava luottaa siihen, että tilatessaan Taksi Helsingin tavaramerkillä varustettuja ajoneuvoja, saa tämä Taksi Helsinki-konsernin laatusitoumuksen mukaista palvelua. Autoilijan liikennöidessä samanaikaisesti toisen vastaavan taksiajoneuvon kuljetuspalveluita välittävän palveluntarjoajan alaisuudessa, tulee Autoilijan Taksi Helsingin brändin sekä kuluttajien edun suojaamiseksi peittää ajoneuvosta välittömästi kaikki viittaukset Taksi Helsinki -toiminimeen sekä TAKSI HELSINKI -tavaramerkkiin.

## 1 TILAUSVÄLITYKSEN KÄYTTÖOIKEUS

Tämän Sopimuksen nojalla TH myöntää Autoilijalle ja tämän palveluksessa olevalle kuljettajalle tai muulle henkilölle oikeuden hyödyntää Palvelua sovituslaajuudessa.

Palvelun käyttöoikeus edellyttää, että Autoilijalla on voimassa oleva taksiliikennelupa ja että Autoilija ja tämän palveluksessa oleva kuljettaja tai muu henkilö noudattaa muutoin toimintaansa soveltuvaa ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Ellei toisin ole Osapuolten kesken sovittu, Autoilijan on toimitettava TH:lle kaupparekisteriote, josta Autoilijan toiminimen tai yhteisön rekisteröinti ilmenee.

Tässä Sopimuksessa annettu oikeus hyödyntää Palvelua ei estä Autoilijaa hyödyntämästä tai käyttämästä muiden tilausvälityskeskusten palveluita ottaen kuitenkin huomioon mitä kohdissa "SOPIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS" sekä 3.3 on sovittu.



Autoilija toimii itsenäisenä autoilijayrittäjänä suhteessa TH:iin. Autoilija ja tämän palveluksessa olevat kuljettajat tai muut henkilöt eivät ole työsuhteessa TH:iin.

## 2 TH:N OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

### 2.1 Yleiset velvollisuudet

TH tarjoaa Palvelua tässä kohdassa 2 sovitun mukaisesti. Palvelun sisältö on tarkemmin kuvattu kohdassa 2.2. TH:lla on milloin tahansa oikeus muuttaa Palvelun sisältöä kolmenkymmenen (30) päivän etukäteisilmoituksella.

### 2.2 TH:n Palvelukuvaus

TH huolehtii Palvelun myynnistä ja markkinoinnista sekä tilausten jakamisesta Palvelua käyttävien Autoilijoiden kesken erikseen sovittavien tasapuolisten ajonvälitysperiaatteiden mukaisesti.

TH toimittaa seuraavat palvelut ja laitteet Autoilijalle osana Palvelua:

- Perusmuotoiset hallinnolliset tukipalvelut, jotka tukevat Autoilijaa tilattujen ajojen välitykseen, taksiliiketoiminnassa tarvittavaan IT:hen ja muihin vastaaviin teknisuonteisiin asioihin liittyvissä ongelmatilanteissa;
- TH raportoi tai mahdollistaa Autoilijalle pääsyn säännöllisesti tietoihin ko. Autoilijan Palvelun kautta kuukausittain vastaanottamista ajotilauksista;
- Taksiautojen IT-järjestelmiin liittyvät IT-palvelut ja -järjestelmät;
- Myynti ja markkinointi; ja
- Palvelun sisältämä tilausvälitysjärjestelmä (ajonvälityspalvelut).
- Sopimuksen mukaisen Palvelun käytön sekä ajotilausten välittämisen edellyttämä ja Taksi Helsingin taikka kolmannen osapuolen omistama ajoneuvolaitteisto, mukaan lukien rajoittamatta taksamittari sekä tilausvälityspäätte.

### 2.3 Ohjelmistot ja immateriaalioikeudet

Kaikki Palveluun liittyvät IT-ohjelmistot, teollis- ja tekijänoikeudet ja niiden lähioikeudet sekä muut immateriaalioikeudet niihin liittyvine oikeuksineen pysyvät yksinomaan TH:n tai sen konserniyhtiöiden omistuksessa. TH myöntää Autoilijalle peruutettavissa olevan, ei-yksinomaisen ja materiaalisesti sekä ajallisesti rajoitetun käyttöoikeuden Sopimuksen voimassaolon ajaksi Taksi Helsinki -toiminimeen sekä TAKSI HELSINKI -tavaramerkkiin, joita Autoilija voi käyttää vain ja ainoastaan tämän Sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Mikään Palveluun liittyvä tai siinä hyödynnettävä immateriaalioikeus ei siirry Autoilijan omistukseen miltään osin.

Palvelua ei saa käyttää immateriaalioikeuksilla suojatun aineiston tai kuvamateriaalin levittämiseen, tarjoamiseen, ilmoittamiseen tai muuhun levittämiseen, tai tavalla, joka on haitallista tai loukkaavaa TH:lle, muulle Palvelun käyttäjälle tai kolmansille osapuolille



Kaikki immateriaalioikeudet Palvelun käytöstä mahdollisesti syntyviin tuloksiin kuuluvat TH:lle.

Tämän Sopimuksen kohdan 6 mukaista Luottamuksellisen Tiedon luovuttamista Autoilijalle ei katsota Luottamuksellista Tietoa koskevan lisenssin antamiseksi Autoilijalle minkään immateriaalioikeuden perusteella.

## 2.4 Valvontaoikeus

TH:lla on oikeus valvonnalla varmistaa, että Autoilija ja tämän palveluksessa oleva kuljettaja tai muu henkilö noudattavat Sopimusta sekä ryhtyä asianmukaisiin toimenpiteisiin rikkomustapauksissa. Autoilijan ja tämän palveluksessa olevan kuljettajan tai muun henkilön rikkoessa Sopimusta voi TH antaa Autoilijalle tai tämän palveluksessa olevalle kuljettajalle tai muulle henkilölle Palvelun käyttökiellon, joka voi olla luonteeltaan osittainen tai kokonainen, välittömin vaikutuksin ja/tai peruuttaa Autoilijalle tai tämän palveluksessa olevalle kuljettajalle annetun laatumerkinnän. Kielto ja/tai laatumerkinnän peruuttaminen voi myös TH:n harkinnan mukaisesti olla voimassa toistaiseksi, kunnes Sopimuksen rikkomus on korjattu.

## 2.5 Vastuu Palvelun käytöstä

TH ei missään olosuhteissa takaa Palvelun keskeytymätöntä saatavuutta tai vastaa mahdollista välittömistä tai välillisistä vahingoista, joita saattaa aiheutua sen vuoksi, ettei Autoilijalla ja tämän palveluksessa olevalla kuljettajalla tai muulla henkilöllä ole tilapäisesti kokonaan tai osittain pääsyä Palvelun johtuen teknisestä viasta tai muusta TH:sta riippumattomasta seikasta. TH ei vastaa Palvelun toiminnallisuudesta tai ominaisuuksista vaan Palvelu tarjotaan "sellaisena kuin se on".

TH pidättää oikeuden päivittää, uudistaa sekä hetkellisesti tai pysyvästi lopettaa Palvelun tai sen osan tarjoamisen. TH:lla on oikeus sulkea Autoilijoita sekä tämän palveluksessa olevia kuljettajia ja muita henkilöitä ja/tai näiden tilejä Palvelusta. Autoilijalla sekä tämän palveluksessa olevalla kuljettajalla tai muulla henkilöllä, jonka pääsy Palveluun on evätty tai jonka käyttäjäprofiili on lukittu, ei ole oikeutta rekisteröityä Palveluun uudestaan ilman TH:n suostumusta tai käyttää toisen Autoilijan käyttäjätunnuksia.

Autoilija vastaa Palvelun käyttöä koskevien käyttäjä- tai muiden vastaavien tunnusten oikeudettomasta käytöstä.

# 3 AUTOILIJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

## 3.1 Yleiset velvoitteet

Autoilija ja tämän palveluksessa oleva kuljettaja tai muu henkilö sitoutuu liiketoiminnassaan noudattamaan lainsäädännön asettamia vaatimuksia (mukaan lukien, mutta ei rajoitettuna, liikennöintilupiin, veroihin, kirjanpitoon ja työsuhteeseen liittyvät vaatimukset), hyvää liiketapaa sekä TH:n kohtuudella ja tasapuolisesti asettamia laatu- ja muita standardeja.

Autoilija ja tämän palveluksessa oleva kuljettaja tai muu henkilö hyväksyy Palvelun kautta vastaanotetut ja hyväksytyt ajotilaukset TH:n määrittelemillä maksutavoilla sekä enimmäishinnoilla. Autoilija voi kuitenkin sopia vapaasti hinnat omien Sopimusasiakkaidensa kanssa.



Autoilija sitoutuu ottamaan liiketoiminnassaan tarvittavat vakuutukset, jotka kattavat myös toiminnassa mahdollisesti aiheutuvat henkilövahingot.

Autoilija vastaa kohdassa 2.2 mainitusta ja TH:n, sen konserniyhtiöiden tai kolmannen osapuolen omistamasta ajoneuvolaitteistosta, joka Autoilijalle luovutetaan osana tämän Sopimuksen mukaista Palvelua, kuin omastaan. Kohdan 2.2 mukaisen ajoneuvolaitteiston omistaja huolehtii ajoneuvolaitteiston asianmukaisesta vakuuttamisesta. Autoilija on oikeutettu myös itse hankkimaan kustannuksellaan kohdassa 2.2 mainitun ajoneuvolaitteiston tilausvälityspäätettä lukuun ottamatta, jolloin Autoilijan vastuulla on itse huolehtia ajoneuvolaitteiston vakuuttamisesta.

Mikäli Autoilijalle luovutettu ja TH:n, sen konserniyhtiön tai kolmannen osapuolen omistama ajoneuvolaite rikkoutuu, häviää tai anastetaan, on Autoilija ja tämän palveluksessa oleva kuljettaja tai muu henkilö velvollinen ilmoittamaan asiasta viipymättä TH:lle. Näissä tilanteissa TH vastaa ajoneuvolaitteen korjaamisesta tai korvaamisesta aiheutuneista kustannuksista.

Tuottamatta haittaa edellä mainitulle, mikäli Autoilijan ajoneuvoon asennetun ja TH:n, sen konserniyhtiöiden tai kolmannen osapuolen omistaman ajoneuvolaitteen rikkoutuminen tai menettäminen anastamisen seurauksena johtuu Autoilijan ja tämän palveluksessa olevan kuljettajan tai muun henkilön tahallisesta tai törkeän huolimattomasta toiminnasta tai laiminlyönnistä, on Autoilija velvollinen korvaamaan ajoneuvolaitteen korjaamisesta tai korvaamisesta aiheutuneet kustannukset täysimääräisesti TH:lle, sen konserniyhtiölle tai kolmannelle osapuolelle.

Autoilija ei ole oikeutettu käyttämään Palvelun kautta vastaanotettavien ja hyväksyttävien ajotilausten toteuttamisessa alihankkijoita ilman TH:n etukäteistä kirjallista suostumusta.

Autoilija vastaa Sopimuksen mukaisesti Palvelun käyttämiseksi tarpeellisten laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta, toimintakunnosta ja asianmukaisesta suojaamisesta.

Autoilija vastaa tämän Sopimuksen alla palveluksessaan olevan henkilön tai käyttämänsä alihankkijan toiminnasta kuin omastaan.

### 3.2 Palveluvelvoitteet

Autoilijan ja tämän palveluksessa olevan henkilön on noudatettava tämän Sopimuksen mukaisia tai TH:n kulloinkin asettamia palveluvelvoitteita, mukaan lukien rajoittamatta:

- velvollisuus olla siirtämättä Palvelun kautta vastaanotettua ja hyväksyttyä ajotilausta toiselle ajoneuvolle sekä ilmoittaa viipymättä TH:n palvelukeskukselle, mikäli Palvelun kautta vastaanotettua ja hyväksyttyä ajotilausta ei voida suorittaa Autoilijan tai tämän palveluksessa olevan henkilön toimesta.
- velvollisuus vastata viipymättä ja viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa kirjallisesti TH:n kulloinkin pyytämään ja Palvelun käyttöön liittyvään selvityspyyntöön
- velvollisuus noudattaa Palvelun käyttöön liittyvässä liiketoiminnassa TH:n kulloinkin voimassa olevia taksikalustoa koskevia määräyksiä (sisältäen Sopimuksen voimaantulohetkellä olemassa olevat Taksikalustoa koskevat määräykset), sopimusta kuljettajakortin käytöstä, pukeutumista koskevia määräyksiä sekä laatusitoumuksia



(yhdessä **”Määräykset”**). TH on oikeutettu muuttamaan Määräyksiä milloin tahansa ilmoittamalla siitä Autoilijalle.

- velvollisuus noudattaa täyttää sisäänottojärjestelmässä määritetyt peruskriteerit ja annetut lupaukset koko välityspalvelusopimuksen voimassaoloajan.
- velvollisuus noudattaa TH:n valtuuttamien taksintarkastajien ja/tai laadunvalvojien ohjeistusta sekä esittää taksintarkastajille ja/tai laadunvalvojille pyynnöstä kaikki soveltuvan lainsäädännön tai TH:n määräysten mukaisesti ajoneuvoissa pidettävät ja taksiliikennettä koskevat asiakirjat
- velvollisuus asentaa ja käyttää ajoneuvoissa olevaa ja Palvelun käyttöä koskevaa kohdan 2.2 mukaista ajoneuvolaitteistoa TH:n kulloinkin antamien ohjeiden mukaisesti. Autoilijan tulee kustannuksellaan palauttaa kohdan 2.2 mukainen ja TH:n, sen konserniyhtiön tai kolmannen osapuolen omistama ajoneuvolaitteisto Sopimuksen päättyessä TH:lle ilman aiheetonta viivästystä.
- velvollisuus ottaa huomioon kaikessa Sopimuksen mukaisessa toiminnassa Palvelun käyttöön liittyvän toiminnallisen yhdenmukaisuuden sekä tavaramerkin tärkeys TH:n liiketoiminnan kannalta.
- velvollisuus osallistua TH:n edellyttämiin koulutus- ja muihin tilaisuuksiin

### 3.3 Palvelun saatavuuden turvaaminen

Osapuolet toteavat tavoitteena olevan, että TH:n ja Autoilijoiden asiakkaiden kuljetusten saatavuus turvataan kaikissa olosuhteissa. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi Autoilija sitoutuu huolehtimaan siitä, että Autoilijan ajoneuvot ovat ensisijaisesti käytettävissä TH:n Palvelussa. Tästä johtuen Autoilijan ajoneuvon ollessa kirjattuna sisään Palveluun, ei Autoilija ole oikeutettu samanaikaisesti liikennöimään toisen vastaavan taksin kuljetuspalveluita välittävän palvelun alaisuudessa.

### 3.4 Autoilijan tiedonantovelvollisuus

Autoilijan on Palvelua käytettäessä annettava TH:lle vähintään seuraavat tiedot sekä ilmoitettava kirjallisesti ilman aiheetonta viivästystä mahdollisista muutoksista tietoihin:

- taksiliikenneluvan haltijan nimi ja y-tunnus, puhelinnumero sekä osoitetiedot;
- ajoneuvon liikennöinnistä vastaavan henkilön nimi, puhelinnumero sekä osoitetiedot;
- taksiliikenneluvan numero sekä ajoneuvon järjestysnumero;
- ajoneuvon rekisterinumero, merkki, väri, vuosimalli sekä puhelinnumero

Autoilijan on muutoinkin ilmoitettava viipymättä kirjallisesti TH:lle sellaisista muutoksista, jotka voivat vaikuttaa tämän Sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttä-



miseen, mukaan lukien rajoittamatta muutokset taksikalustossa taikka Autoilijan tämän sopimuksen allekirjoittaneen yhtiön omistusoikeudessa sekä liikenteestä vastaavan vaihtuminen.

### 3.5 Autoilijan laiminlyöntien ja rikkomusten seuraamukset

Mikäli Autoilija rikkoo tai laiminlyö tässä kohdassa 3 (Autoilijan oikeudet ja velvollisuudet) tai muualla tässä Sopimuksessa asetettuja velvoitteitaan, eikä korjaa menettelyään kohtuullisessa ajassa ja viimeistään seitsemän (7) vuorokauden kuluessa saatuaan asiasta TH:n kirjallisen huomautuksen, on TH:lla oikeus päättää Palvelun käyttö Autoilijan osalta, kunnes virhe tai laiminlyönti on asianmukaisesti korjattu.

Yllä mainittu ei kuitenkaan rajoita muiden tässä Sopimuksessa asetettujen velvoitteiden soveltuvuutta (mukaan lukien rajoittamatta kohdan 4 mukaisten maksujen suorittaminen TH:lle) eikä myöskään koske rikkeitä, joista on erikseen sovittu Määräyksissä, ja joita siten noudatetaan Määräysten mukaisesti.

## 4 MAKSUT JA TILITYKSET

### 4.1 Välitysmaksu ja muut maksut

Autoilija maksaa Palvelun käytöstä TH:lle Sopimuksen mukaisen Välitysmaksun.

Välitysmaksu koostuu seuraavista eristä:

- (i) Autoilijan käyttämään ajoneuvoon perustuva kiinteä kuukausimaksu, joka veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti ja joka on Sopimuksen voimaantulohetkellä kaksisataayhdeksänkymmentäneljä (294) euroa (alv 0 %) kuukaudessa.
- (ii) Autoilija vastaa itse luottokortti- ja luotonhallintapalkkioista, luottokorttiprovisioista sekä laskutus-, perintä- ja luottoriskikuluista. TH:lla on oikeus tämän Sopimuksen voimassaoloaikana muuttaa maksuliikennettä siten, että TH suorittaa kaikki nämä maksut Autoilijan puolesta ja perii ne kohtuullista korvausta vastaan edelleen Autoilijalta.

(Kohtiin (i)-(ii) viitataan yhdessä termillä **“Välitysmaksu”**.

Ensimmäinen Välitysmaksu veloitetaan siltä kuukaudelta, jonka aikana Autoilija aloittaa tämän Sopimuksen mukaisen liikennöinnin.

TH on oikeutettu nostamaan Välitysmaksun määrää ilmoittamalla siitä kirjallisesti Autoilijalle vähintään kolmenkymmenen (30) päivän ennakoilmoituksella.

Lisäksi TH on oikeutettu perimään Autoilijoilta ylimääräisiä maksuja esimerkiksi Palveluun liittyvien välttämättömien laiteinvestointien ja/tai markkinointitoimien taikka muiden ennakoimattomien suurten kuluerien johdosta.



## 5 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN, MUUTTAMINEN JA OMISTAJANVAIHDOKSET

Autoilija ei saa siirtää tätä Sopimusta kolmannelle ilman TH:n etukäteistä kirjallista suostumusta. TH:lla on oikeus siirtää tämä Sopimus konserniyhtiölleen Taksi Helsinki-konsernin sisällä.

Autoilija on oikeutettu muuttamaan toiminimen, avoimen yhtiön tai kommandiittiyhtiön osakeyhtiöksi, jolloin tämä Sopimus jatkuu voimassa olevana TH:n ja syntyvän osakeyhtiön välisenä. Toiminimen, avoimen yhtiön tai kommandiittiyhtiön vastuunalaiset henkilöt ovat kuitenkin vastuussa sellaisista vastuista, joiden vastuuperuste on syntynyt ennen osakeyhtiön vastuuperusteen syntymistä.

Autoilijan tulee ilmoittaa TH:lle ilman aiheetonta viivästystä kirjallisesti, mikäli Autoilijan tämän sopimuksen allekirjoittaneen yhtiön osakekannan enemmistö tai osakekanta kokonaan siirtyy kolmannelle osapuolelle.

Autoilijan tulee ilmoittaa TH:lle ilman aiheetonta viivästystä kirjallisesti, mikäli Autoilijan liikenteestä vastaava henkilö vaihtuu.

TH voi muuttaa Sopimuksen ehtoja yhtäläisesti kaikkien tätä Sopimusta vastaavien TH:n ja Autoilijoiden välisten sopimusten osalta. TH ilmoittaa muuttuneista ehdoista kirjallisesti Autoilijalle sillä hetkellä tiedossa olevaan Autoilijan osoitteeseen.

## 6 SALASSAPITO

Tämän Sopimuksen mukaisen Palvelun käytön ja liiketoiminnan harjoittamisen myötä Autoilija saa tietoonsa TH:iin ja sen liiketoimintaan liittyviä ei-julkisia tietoja, kuten liiketoimintaan liittyviä teknisiä, taloudellisia ja kaupallisia tietoja, liikesalaisuuksia, ohjelmistotietoja asiakasrekistereitä, suunnitelmia, markkinatutkimuksia ja muita liikesalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja ("**Luottamuksellinen Tieto**"). Autoilija sitoutuu pitämään salassa Luottamuksellisen Tiedon sekä olemaan käyttämättä sitä muutoin kuin tämän Sopimuksen mukaisten veloitteiden toteuttamiseksi. Veloitteen noudattamiseen ei vaikuta se, onko Luottamuksellinen Tieto saatu suullisesti, kirjallisesti tai muulla tavoin taikka erikseen merkitty luottamukselliseksi. Autoilija ei saa luovuttaa Luottamuksellista tietoa kolmansille osapuolille ilman TH:n etukäteistä kirjallista suostumusta.

Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa tai tietoa, (a) joka on yleisesti saatavilla taikka muuten julkista ilman, että Autoilija on rikkonut salassapitovelvoitettaan, (b) jonka Autoilija on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta, (c) joka oli Autoilijan hallussa ilman sitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen sen saamista Taksi-Helsingiltä, (d) jonka Autoilija on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä Taksi-Helsingiltä saamaansa aineistoa tai tietoa taikka (e) jonka Autoilija on velvollinen paljastamaan tai luovuttamaan lain, viranomais määräyksen, pörssin sääntöjen tai toimivaltaisen viranomaisen näin vaatiessa.

Autoilija sitoutuu pitämään myös tämän Sopimuksen sisällön salassa ja käsittelemään Luottamuksellista Tietoa samalla huolellisuudella kuin Autoilija käsittelee omaa vastaavaa tietoaan, kuitenkin vähintään normaalilla huolellisuustasolla. Tämän kohdan 6 (Salassapito) mukainen salassapitovelvollisuus säilyy voimassa olevana myös Sopimuksen päättymisen jälkeen viiden (5) vuoden ajan Sopimuksen päättymispäivästä lukien.



Sopimuksen päätyttyä, tai kun Autoilija ei enää tarvitse Luottamuksellista Tietoa, on Autoilija velvollinen TH:n pyynnöstä joko palauttamaan tai tuhoamaan kaiken Luottamuksellisen Tiedon sekä niiden kopiot.

## 7 VAHINGONKORVAUS

Sopimusta rikkonut Osapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle Osapuolelle rikkomuksesta aiheutuneen vahingon. Osapuolet eivät kuitenkaan ole vastuussa toisiaan kohtaan välillisistä vahingoista, mukaan lukien rajoittamatta datan tai tulon menetys ja mainevahingot.

TH ei vastaa Palvelun teknisistä häiriöistä ja sen vastuu alihankkijoiden tuottamien palveluiden osalta on rajoitettu määrään, jonka alihankkija on velvollinen suorittamaan TH:lle.

Tämän kohdan 7 mukainen välillisiä vahinkoja sekä Palvelun teknisiä häiriöitä koskeva vastuunrajoitus ei kuitenkaan sovellu, mikäli Sopimusta rikkonut Osapuoli on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti taikka Sopimuksen kohtien 2.4 ja 6 rikkomuksiin.

## 8 PURKUIKKEUS

**A.** TH:lla on oikeus purkaa tämä Sopimus välittömin vaikutuksin, jos:

- (a) Autoilija rikkoo tai laiminlyö olennaisesti tätä Sopimusta ja/tai tämän Sopimuksen mukaisia velvoitteitaan;
- (b) Autoilija rikkoo tai laiminlyö tätä Sopimusta ja/tai tämän Sopimuksen mukaisia velvoitteitaan toistuvasti eikä korjaa menettelyään TH:n antaman kirjallisen varoituksen jälkeen.
- (c) Autoilija aiheuttaa TH:lle merkittävää rahallista vahinkoa;
- (d) Autoilijan tämän sopimuksen allekirjoittaneen yhtiön omistuksesta vähintään 50% siirtyy kolmannelle osapuolelle
- (e) Autoilijan yhtiö puretaan tai asetetaan konkurssiin tai yhtiö lakkauttaa maksut; tai
- (f) Autoilijan taksiliikennelupa perutaan tai se on vanhentunut taikka Autoilija luopuu liikennöimisoikeudestaan TH:n pääasiallisella toiminta-alueella.

**B.** Autoilijalla on oikeus purkaa tämä Sopimus välittömin vaikutuksin, jos:

- (a) TH rikkoo tai laiminlyö olennaisesti tätä Sopimusta ja/tai tämän Sopimuksen mukaisia velvoitteitaan;
- (b) TH aiheuttaa Autoilijalle merkittävää rahallista vahinkoa; tai
- (c) Mikäli Autoilija ei kykene niin kutsutun sosiaalisen suoritusasteen (sairaus, työkyvyttömyys tai muu siihen verrattava autoilijasta riippumaton seikka) vuoksi täyttämään Sopimuksen velvoitteita, voi Autoilija vaatia Sopimuksen purkamista. Autoilijan on tehtävä kohtuullisen ajan kuluessa suoritusasteen syntymisestä kirjallinen pyyntö Sopimuksen purkamisesta ja esitettävä riittävät todisteet sosiaalisen





suorituseseen olemassaolosta. Jos Sopimus päättyy kesken sopimuskauden sosiaalisen suorituseseen vuoksi, Autoilija vapautuu kohdan 2.2 mukaisten Välitysmaksujen maksamisesta Sopimuksen päättymisen jälkeen.

Purkuilmoitus on annettava kirjallisena.

## 9 SOPIMUKSEN PÄTEVYYS

Mikäli joku tämän Sopimuksen ehto katsottaisiin joltain osin pätemättömäksi tai lain vastaiseksi, ei tämä vaikuta koko Sopimuksen pätevyYTEEN vaan sellaista kohtaa tulkitaan siten, että kyseiselle kohdalle annetaan tulkinta, joka vastaa lain sallimissa puitteissa vastaa kyseisen kohdan alkuperäistä tarkoitusta.

## 10 SOPIMUKSEN KESTO JA IRTISANOMINEN

Tämä Sopimus astuu voimaan sen jälkeen, kun molemmat Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet ja on voimassa toistaiseksi kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on toimitettava kirjallisesti.

Jos Autoilija ei hyväksy muutoksia Määräyksiin tai kohdan 4.1 mukaisiin maksuihin, TH:lla on oikeus irtisanoa Sopimus päättyväksi yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun Autoilija sai tiedon muutoksista;

## 11 SOVELLETTAVA LAKI JA RIIDANRATKAISU

Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia säännöksiä.

Tästä Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan ensi sijassa Osapuolten keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvottelut eivät kolmen (3) kuukauden kuluessa johda molempia Osapuolia tyydyttävään lopputulokseen, ratkaistaan tästä Sopimuksesta aiheutuvat riidat lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin nopeutettua välimiesmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti. Välimiesmenettely järjestetään Helsingissä suomen kielellä. Todisteita voidaan kuitenkin esittää ja todistajia kuulla myös englanniksi ja ruotsiksi.

Välimiesmenettelystä aiheutuneet kulut jakautuvat Osapuolten kesken välitystuomioistuimen määräämässä suhteessa.

## 12 SOPIMUSASIAKIRJAT JA SOVELTAMISJÄRJESTYS

Autoilija vastaa Palvelun käytöstä tämän Sopimuksen ja sen liitteiden 1–3 mukaisesti. Liitteet ovat erottamaton osa Sopimusta. Ellei Osapuolten kesken kirjallisesti toisin sovita, Sopimusta tulkitaan niin, että Sopimus on ensisijainen ja tämän jälkeen seuraavia liitteitä sovelletaan numerojärjestyksessä:

Liite 1: Autoilijan taksikalustoa koskevat määräykset

Liite 2: Kuljettajan pukeutumishoje

Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus



### 13 SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET

Tästä Sopimuksesta on laadittu kaksi (2) saman sisältöistä kappaletta, yksi kummallekin Osapuolelle. Kumpikin kappale on alkuperäiskopio. Tämä Sopimus ja mahdolliset liitännäisdokumentit voidaan allekirjoittaa myös elektronisesti tai valokuvan välityksin, ja elektronisesti allekirjoitettua dokumenttia pidetään alkuperäiskopiona.

Taksi Helsinki Oy



---

Juha Pentikäinen  
Toimitusjohtaja  
Taksi Helsinki Oy

**TAKSI  
HELSINKI**

**0100 0700**

Luottamuksesi arvoinen.

## **Taksi Helsingin tilausvälitysjärjestelmässä operoivaan ajoneuvoon liittyvät ehdot ja määräykset**

1. Ajoneuvon on kaiken aikaa oltava voimassa olevan tieliikennelain edellyttämässä toimintakunnossa.
2. Ajoneuvon on oltava tiloiltaan taksikäyttöön soveltuva.
3. Ajoneuvossa on oltava vähintään neljä (4) matkustajapaikkaa. Ajoneuvoon on mahdollista asiakkaiden normaalit matkatavarat.
4. Ajoneuvon on jatkuvasti oltava yleisilmeeltään siisti ja ehjä sekä sisältä että ulkoa.
5. Ajoneuvo on oltava väriltään musta tai valkoinen.
6. Ajoneuvon tiedot tallennetaan Taksi Helsingin tilausvälitysjärjestelmään. Muutokset ajoneuvon tiedoissa on ilmoitettava välittömästi Taksi Helsingin palvelukeskukseen.
7. Ajoneuvon vaihdosta on ilmoitettava välittömästi Taksi Helsingin palvelukeskukseen, myös vara-ajoneuvon käyttöönotosta.
8. Ajoneuvossa on oltava lain mukainen ja Taksi Helsingin hyväksymä taksivalaisin, jossa on Taksi Helsingin määrittämät tunnisteet.
9. Ajoneuvossa on oltava Taksi Helsingin määrittelemät kulloinkin voimassa olevat bränditunnisteet.
10. Kaikkien ajoneuvossa olevien Taksi Helsingin bränditunnisteiden on oltava ehjiä.
11. Mahdolliset ulkopuoliset mainokset tulee ehdottomasti hyväksyttävä etukäteen kirjallisesti Taksi Helsingillä.
12. Kuljetusyrityksen nimeä/tunnistetta on mahdollista käyttää ainoastaan auton takaosassa. Enimmäismitat ovat korkeus 3 cm ja leveys 30 cm.
13. Muut kuin edellä kuvatut teippaukset, tunnisteet tai mainosmateriaalit eivät ole sallittuja ajoneuvon ulko- tai sisäpuolella.
14. Tilausvälitysjärjestelmään, taksamittariin, maksupäätteeseen tai muuhun taksilaitteistoon ei saa tehdä mitään rakenteellisia tai ohjelmallisia muutoksia ja niitä on käytettävä Taksi Helsingin määrittelemällä tavalla.
15. Kaikki taksiajoneuvon käyttöön liittyvät lakien tai asetusten vaatimat asiakirjat on säilytettävä ajoneuvossa.
16. Ajoneuvossa on oltava näkyvillä lakien ja asetusten edellyttämät tiedot kuljetusyrityksestä, tämän palveluksessa olevasta kuljettajasta.
17. Taksi Helsingin voimassa oleva hinnasto on oltava ajoneuvossa asiakkaiden nähtävillä Taksi Helsingin ohjeistuksen mukaisesti.
18. Mahdollisesta turvakamerasta kertova tarra on oltava ajoneuvossa asiakkaiden nähtävillä Taksi Helsingin ohjeistuksen mukaisesti.
19. Asiakkaalle annettavassa kuitissa tulee olla lakien ja asetusten edellyttämät tiedot kuten kuljetusyrityksen nimi, yhteystiedot, puhelinnumero ja y-tunnus. Kuitissa saa olla lisäksi Taksi Helsingin erikseen määrittämät tiedot ja Taksi Helsingin bränditunnisteet.

**Lisätietoja:** [autoilijapalvelut@taksihelsinki.fi](mailto:autoilijapalvelut@taksihelsinki.fi)





## Työasu on käyntikorttisi

Onnistunut työasu on toiminnallinen, laadukas ja tuntuu mukavalta päällä. Se on käyntikorttisi kaikkialla, missä työaikana liikut, ja se on asiakkaillesi merkki paitsi Taksi Helsingin luotettavuudesta ja laadusta, myös sinun ammattitaidostasi.

Olemme koonneet sinulle työasua koskevat ohjeet ja suositukset selkeäksi kokonaisuudeksi.

### Pukeutumisohje lyhyesti:

- Jos olet Taksi Helsingin taksitarkastaja tai tilausvälitysjärjestelmässä toimiva autoilija ja/tai kuljettaja, nämä ohjeet koskevat sinua. Pukeudu työasuun aina, kun olet ajossa.
- Huolehdi siitä, että olemuksesi on aina puhdas, siisti ja ammattimainen.
- Vaatteissa ei saa olla reikiä, repeämiä tai kulumisen merkkejä. Silitä kauluspaidat, prässää housut ja kiillota kengät.
- Vaatteiden tulee olla väriltään mustia tai valkoisia. Vain Taksi Helsingin logo on vaatteissa sallittu. Pienet vaatteissa olevat merkit eivät haittaa.

Taksi Helsingin työvaatemallisto ja pukeutumisohjeisto on suunniteltu helpottamaan arkeasi. Tutustu valmiiseen työasumallistoon ja valitse sieltä itsellesi tarkoituksenmukainen asukokonaisuus.

Vaatetus on tärkeä osa sitä kokonaisvaltaista palvelukokemusta, jonka haluamme tarjota asiakkaillemme. Anna laadun ja osaamisesi näkyä.



## Liite 2: Pukeutumisohje

### Pukuohjesääntö

Kaikilla Taksi Helsingin pääkaupunkiseudun välityksessä olevilla kuljettajilla oltava päällimmäinen vaate varustettu Taksi Helsinki -logolla.

Rintaneulalogon käyttö on jatkossa sallittu vain puvun takissa.

### Housut

Mustat pitkät housut. Ei esimerkiksi farkut, urheiluhousut tai reisitaskuhousut.

### Hame

Musta polvipituinen hame. Ei farkku- tai urheiluhame.

### Paita

- Musta tai valkoinen kauluspaita.
- Musta tai valkoinen pikeepaita.

### Takki

Musta. Huomio! Vain puvun takissa on sallittu rintaneulalogo.

### Jalkineet

Mustat asialliset kengät ja tummat sukat. Ei urheilujalkineita tai muovisia crocs-tyyppisiä kenkiä.

### Päähineet

Mustan päähineen (pipo tai lippalakki) käyttö on tilanteen mukaan sallittua. Päähineen on oltava malliltaan asiallinen ja hillitty.



## Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

### Taksi Helsingin kuljettajan laatusitoumus

**Tällä sitoumuksella kuljettaja (jäljempänä Kuljettaja), jolla viitataan autoilijayrittäjään tai hänen palveluksessaan olevaan kuljettajaan, sitoutuu alla lueteltujen Taksi Helsingin laatujärjestelmään liittyvien sitoumusten noudattamiseen. Allekirjoituksellaan Kuljettaja vahvistaa ymmärtäneensä tässä asiakirjassa mainitut sitoumukset ja lupaa noudattaa niitä sekä hyväksyy niiden rikkomisesta seuraavat sanktiot.**

Kuljettaja voidaan hyväksyä Taksi Helsingin kuljettajaksi ja tilausvälitykseen, mikäli Kuljettaja on osoittanut ammattitaitonsa hyväksytysti Taksi Helsingin erikseen määrittämällä tavalla (=kuljettajakoulutus, kuljettajakoe ja tutor-ajo).

Taksi Helsingin valtuuttamalla laatuasiainjohtajilla ja laadunvalvontahenkilöstöllä on oikeus valvoa, varmistaa ja tarkastaa tässä alla mainittujen laatusitoumusten toteutuminen.

#### Laatusitoumusten rikkomisesta aiheutuvat sanktiot ja muut käytännöt

Taksi Helsingin edellä mainitut tahot voivat määrätä Kuljettajalle alla mainittujen laatusitoumusten rikkomisesta ja niitä vastaavista rikkeistä seuraavia sanktioita:

- huomautus
- attribuutin poisto
- ohjaava ja opastava keskustelu taksitarkastajan kanssa
- Taksi Helsingin kuljettajakokeen suorittaminen hyväksytysti
- Taksi Helsingin kuljettajakoulutuksen suorittaminen hyväksytysti
- tilausvälityskielto (=Taksi Helsinki ei välitä tilauksia kuljettajalle)
- ajokielto (=kuljettaja ei saa ajaa Taksi Helsingin bränditunnuksin varustetulla taksilla).

Attribuuttien poistojen, tilausvälityskieltojen ja ajokieltojen pituudet riippuvat rikkeestä ja sen vakavuudesta.

Taksi Helsinki sitoutuu käsittelemään laatusitoumuksen rikkomukset säännöllisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti, huomioiden mahdollisuuksien mukaan kaikki asiaan vaikuttavat seikat.

Kuljettaja voi antaa Taksi Helsingille oman näkemyksensä tai vastineensa asiasta. Taksi Helsinki käsittelee vastineen neljän- toista (14) vuorokauden kuluessa vastineen saapumisesta.

Tiedot laatusitoumusrikkomuksista ja niistä aiheutuneista sanktioista kirjataan Taksi Helsingin kuljettajarekisteriin, jonka rekisteriseloste on nähtävissä Taksi Helsinki Oy:n palvelupisteessä, osoitteessa Ratamestarinkatu 7 B, 00520 Helsinki.

**Lisätietoja:** [autoilijapalvelut@taksihelsinki.fi](mailto:autoilijapalvelut@taksihelsinki.fi)



### Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

- ✓ Noudatan sopimusta Taksi Helsingin kuljettajakortista, lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassani.
- ✓ Noudatan Taksi Helsingin hinnastoa, enimmäishintoja tai hintaa, josta on erikseen asiakkaan kanssa sovittu.
- ✓ Pidän kuljettajakorttini näkyvillä siten, että asiakas voi sen vaivatta nähdä.
  
- ✓ Annan vastineen Taksi Helsingin minulta pyytämään selvitykseen seitsemän (7) vuorokauden kuluessa.
- ✓ Seuraan aktiivisesti Taksi Helsingin tiedotusta uusista ohjeista ja säännöistä sekä noudatan niitä.
  
- ✓ Kuljettamani taksijoneuvo on vuoron alussa sisältä ja ulkoa moitteettoman puhdas.
- ✓ Pukeudun Taksi Helsingin pukeutumisohjeen mukaisesti.
- ✓ Minä ja työasuni ovat vuoron alussa moitteettoman siistit ja puhtaat.
- ✓ Kuljettamassani taksijoneuvossa ei tupakoida (ml. sähkö tupakka ja vastaavat tuotteet).
  
- ✓ Luen tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymäni tilauksen sisällön välittömästi kokonaan ja noudatan sitä.
- ✓ Jos en saa hyväksymäni tilauksen tietoja, otan välittömästi yhteyttä Taksi Helsingin palvelukeskukseen.
- ✓ Vastaan asiakaspueluihin kohteliaasti ja Taksi Helsingin ohjeiden mukaisesti.
- ✓ Soitan Taksi Helsingin palvelukeskukseen vain välttämättömissä asioissa.
  
- ✓ Tilauspaikalle saavuttuani varmistan asiakkaalta, että hän on tilannut juuri sen taksin, jota ajan.
- ✓ Vapaana ajaessani en ota kyytiin asiakasta, joka on tilannut jonkun toisen taksin.
- ✓ Hoidan hyväksymäni tilauksen alusta loppuun asti. Ongelmista tilauksista on ilmoitettava palvelukeskukseen.
  
- ✓ Selvitän itse tavanomaisten osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit.
- ✓ Ajan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas muuta pyydä.
- ✓ Hyvitän omasta reitti- tms. virheestäni aiheutuneen lisähinnan oma-aloitteisesti asiakkaalle.
  
- ✓ Hyväksyn kytimaksun yleisimmillä maksuvälineillä, kuten maksukorteilla ja käteisellä.
- ✓ Jos minulla ei ole tavanomaiseen maksuun riittävää vaihtorahaa, ehdotan asiakkaalle korttimaksua tai alennusta.
- ✓ Tarjoan asiakkaalle aina kuittia, myös käteismaksusta.
  
- ✓ Noudatan liikennesääntöjä ja olosuhteiden edellyttämää varovaisuutta.
- ✓ Osaan käyttää taksimittarin yleisimpiä ominaisuuksia (esim. sovellusmaksut/lisämaksut/jaettu maksu).
  
- ✓ Käyttäydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa.
- ✓ Pyrin kaikkien kykyjeni mukaan selvittämään ongelmatilanteet, tarvittaessa apua pyytämällä.
- ✓ Noudatan täydellistä vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi.
  
- ✓ Tarjoan tarvittaessa asiakkaalle apua autoon astumisessa ja autosta poistumisessa.
- ✓ Tarjoan apuani asiakkaan matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa.
  
- ✓ Huolehdin asiakkaan autossa olevasta omaisuudesta asiakkaan poistuessa autosta, myös tilapäisesti.
- ✓ Palautan asiakkaan autoon jättämän omaisuuden löytötavaroita koskevan lain mukaisesti.
  
- ✓ En käytä puhelinta tai muita mobiililaitteita kyytiin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa.
- ✓ Soitan asiakkaalle vain asiakkaan tilaukseen välittömästi liittyvien asioiden johdosta.
  
- ✓ En aloita keskustelua arkaluontoisista aiheista (esim. työsuhde, politiikka, uskonto).
- ✓ Annan asiakkaalle matkarauhan, jos asiakas ei ole keskustelussa aloitteellinen.
  
- ✓ En estä asiakasta istumasta etupenkillä ilman pätevää syytä.
- ✓ Teen yhteistyötä tämän sitoumuksen toteutumista valvomaan valtuutettujen henkilöiden ja tahojen kanssa.



## Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

### Taksi Helsingin kuljettajan laatusitoumusten perusteet

#### **Noudatan sopimusta kuljettajakortin käytöstä, lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassani**

Taksinkuljettaja noudattaa lakeja ja asetuksia (mukaan lukien lakia liikenteen palveluista ja tieliikennelakia). Taksinkuljettaja noudattaa hyvää tapaa ja käytöstä niin työssään kuin vapaa-ajallakin. Taksinkuljettaja ei saa toiminnallaan aiheuttaa mainehaittaa Taksi Helsingille. Tämä sisältää mm. lojaliteettivelvollisuuden Taksi Helsinkiä kohtaan sosiaalisessa ja muissa medioissa.

#### **Noudatan vahvistettua Taksi Helsingin tai sen konserniyhtiöiden enimmäishinnastoa tai niitä enimmäishintoja, joista on erikseen sovittu**

Kuljettaja tuntee voimassa olevan Taksi Helsingin hinnaston ja veloittaa asiakkaalta kyydistä korkeintaan sen mukaisen hinnan.

#### **Pidän Taksi Helsingin kuljettajakorttini näkyvillä siten, että asiakas voi sen vaivatta nähdä**

Asiakkaan on voitava varmistua siitä, että taksia ajaa taksin ajamiseen oikeutettu henkilö. Asiakkaan on myös pystyttävä tunnistamaan kuljettaja kuljettajakortin ja kuvan perusteella.

#### **Annan vastineen Taksi Helsingin minulta pyytämään selvitykseen seitsemän vuorokauden kuluessa**

Taksi Helsingin on pystyttävä vastaamaan asiakaspalautteisiin mahdollisimman nopeasti ja selvitettävä mahdolliset ongelmatilanteet asiakkaille kohtuullisen ajan kuluessa. Tämä edellyttää viivyttämätöntä yhteistyötä myös kuljettajalta.

#### **Seuraan Taksi Helsingin tiedotusta ohjeista ja säännöistä sekä noudatan niitä**

Kuljettajan on seurattava tiedotusta Taksi Helsingin virallisissa tiedotuskanavissa (tilausvälityspäätte, viestintäportaali, extranet ja sähköposti) ja noudatettava voimassa olevia ohjeita. Taksi Helsingin kuljettajien on osattava hoitaa moitteettomasti kaikki tilaus- ja maksutavat ja tunnettava Taksi Helsingin koko palveluvalikoima.

#### **Kuljettamani taksiajoneuvo on vuoron alussa sisältä ja ulkoa moitteettoman puhtas**

Selvästi siivoamatta olleiden ajoneuvojen liikennöintiin puututaan. Hankalissa sääolosuhteissa taksin likaantuminen ulkoa on ymmärrettävää - kesken vuoron ei ajoneuvoa tarvitse pestä.

#### **Pukeudun Taksi Helsingin pukeutumishjeen mukaisesti**

Yhtenäisellä pukeutumisella varmistetaan kuljettajan tunnistaminen kuljettajaksi jo vaatetuksen perusteella. Tämä lisää asiakkaiden luottamusta Taksi Helsingin kuljetuspalveluun ja viestittää kuljettajan arvostavan ammattiaan ja asiakasta.

#### **Minä ja asuni ovat vuoron alussa moitteettoman siistit ja puhtaat**

Likaisissa tai rikkiäisissä vaatteissa ajavien tai henkilökohtaisen hygieniansa laiminlyöneiden kuljettajan liikennöintiin puututaan. Myös hajusteiden käyttöä on syytä rajoittaa asiakkaiden huomioimiseksi.





## Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

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

Tupakointi taksissa on laissa kiellettyä. Voimakas tupakanhaju tekee asiakkaan matkasta erittäin epämiellyttävän.

### **Luen tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymäni tilauksen sisällön välittömästi kokonaan ja noudatan sitä**

Tilauksen lisätiedoissa on välttämätöntä informaatiota tilauksen onnistumisen kannalta. Tilautustiedot on siis luettava kokonaan jo ennen tilausosoitteeseen saapumista.

### **Jos en saa hyväksymäni tilauksen tietoja, otan välittömästi yhteyttä palvelukeskukseen**

Jos tilauksen tiedot tai ilmoitus ajotarjouksen peruuntumisesta jää puuttumaan, kuljettajan on varmistettava, onko tilaus tullut hänen ajoneuvolleen. Tärkeintä on varmistaa aina, että asiakas ei jää ilman ajoneuvoa, joten jos olet asiasta epävarma, soita palvelukeskukseen.

### **Vastaan asiakaspuheluihin kohteliaasti ja Taksi Helsingin ohjeiden mukaisesti**

Kun asiakas tai taksikeskus soittaa suoraan ajoneuvon puhelimeen, on puheluun vastattava kohteliaasti Taksi Helsingin voimassa olevien ohjeiden mukaisesti esim. "Taksi Helsinki auto 1234, hyvää päivää".

### **Soitan Taksi Helsingin palvelukeskukseen vain välttämättömissä asioissa**

Soitan palvelukeskukseen vain asiakastilaukseen liittyvissä asioissa sekä asiakaspalvelun ja tilausvälityksen kannalta tarpeellisissa asioissa.

### **Tilauspaikalle saavuttuani varmistan asiakkaalta, että hän on tilannut juuri sen taksin, jota ajan**

Palvelun kokonaislaadun kannalta on tärkeää varmistaa, että taksin saa juuri se asiakas, joka sen on tilannut. Esimerkiksi pelkkä oikeasta rapusta oikeaan aikaan tuleminen ei takaa sitä, että kyseessä on oikea asiakas. Kysy asiakkaan nimeä tai tilausnumeroa.

### **Vapaana ajaessani en ota kyytiin asiakasta, joka on tilannut jonkun toisen taksin**

Taksinkuljettaja ei ota ns. "lennosta" asiakasta, joka odottaa tilaamaansa taksia. Asiakkaalta on kysyttävä, onko hän tilannut taksin ja jos vastaus on myöntävä, on asiakasta pyydettyä odottamaan tilatun taksin saapumista.

### **Hoidan hyväksymäni tilauksen alusta loppuun asti. Tilaukseen liittyvistä ongelmista on ilmoitettava palvelukeskukseen.**

Kaikki kuljettajan hyväksymät tilaukset on hoidettava niin, että ajetaan tilausosoitteeseen ja odotetaan paikalla asiakasta kymmenen minuuttia kaikissa tilauksissa. Jos tilauksen mukana on asiakkaan puhelinnumero, siihen soitetaan, mikäli asiakasta ei näy kohtuullisen ajan kuluessa. Mikäli kuljettaja ei voi hoitaa perustellun syyn vuoksi asiakkaan kyytiä perille asti, on hänen järjestettävä asiakkaalle korvaava kyyti ilman lisäkustannuksia asiakkaalle.

### **Selvitän itse tavanomaisten osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit**

Kuljettajan on kyettävä kohtuullisessa ajassa selvittämään kohdeosoitteen sijainti sekä asiakkaan kannalta asianmukaisin ajoreitti kohteeseen. Kuljettajan on hallittava teknisten apuvälineiden käyttö kohdeosoitteen etsimiseen.



## Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

### **Ajan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas muuta pyydä**

Asiakas saa halutessaan päättää käytettävän reitin liikennesääntöjen sallimissa rajoissa. Jos asiakas ei esitä reittitoivetta, käyttää kuljettaja ammattitaitoaan edullisimman tai tarkoituksenmukaisimman reitin valinnassa. Jos hyviä reittivaihtoehtoja on useita, esitetään asiakkaalle omasta mielestä paras vaihtoehto ja kysytään, onko asiakkaalla muuta reittitoivetta.

### **Hyvitän omasta reitti- tai muusta virheestäni aiheutuneen lisähinnan oma-aloitteisesti asiakkaalle**

Kuljettajan tai asiakkaan huomaamasta väärästä reittivalinnasta, esimerkiksi oikean liittymän ohi ajamisesta, on kerrottava asiakkaalle ja hintaa hyvitettyä oma-aloitteisesti niin, että se on korkeintaan kyseisen matkan hinta edullisinta reittiä käyttäen.

### **Hyväksyn kyytimaksun yleisimmillä maksukorteilla ja käteisellä**

Lain mukaan asiakkaalla on mahdollisuus taksissa maksaa käteisen lisäksi myös yleisimmillä maksukorteilla. Asiakas päättää itse maksutavan. Kortilla maksavalle asiakkaalle ei ehdoteta koskaan käteismaksua.

### **Jos minulla ei ole tavanomaiseen maksuun riittävää vaihtorahaa, ehdotan asiakkaalle korttimaksua tai alennusta**

Taksinkuljettajalla on pääsääntöisesti oltava vaihtorahaa, niin että hän voi ottaa vastaan käteismaksun asiakkaan maksaessa korkeintaan 50 euron seteleillä. Jos vaihtorahaa ei ole riittävästi, voi asiakkaalle ehdottaa korttimaksua. Mikäli asiakas ei halua kortilla maksaa, on asiakkaalle annettava alennusta käteismaksusta vaihtorahatilanteen mukaisesti.

Asiakkaalta ei pyydetä kyytihintaa ylittävää maksua millään syyllä, eikä vaihtorahan saamiseen liittyviä toimenpiteitä veloiteta asiakkaalta.

### **Tarjoan asiakkaalle aina kuittia, myös käteismaksusta**

Lain mukaan yrityksen on aina tarjottava asiakkaalle kuitti tämän ostamasta tuotteesta tai palvelusta. Velvollisuus koskee käteisellä rahalla ja maksukorteilla tehtyjä ostoja.

### **Noudatan liikennesääntöjä ja olosuhteiden edellyttämää varovaisuutta**

Liikennesääntöjen ja olosuhteiden mukainen ennakoiva sekä turvallinen ajotapa on oleellinen osa hyvää asiakaskokemusta. Laatusitoumuksen valvonnan puitteissa puututaan myös havaittuihin liikennesääntöjen rikkomisiin.

**Osaan käyttää taksamittarin yleisimpiä ominaisuuksia (mm. jaettu maksu, lisämaksut)** Kuljettajan on hallittava taksamittarin käyttö sujuvasti. Taksamittarin käyttöohjeiden on oltava aina ajoneuvossa saatavilla.

### **Käyttäydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa**

Taksinkuljettajan pitää työvuorossa ollessaan käyttäytyä asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa. Tämä määräys pätee kuljettajan käytökseen esimerkiksi asiakkaita, palvelukustaa, taksitarkastajia, laadunvalvontahenkilöstöä ja muita tielläliikkujia kohtaan. Esimerkiksi asiakkaan tervehtiminen ja kiittäminen kuuluvat normaaliin kohteliaaseen käyttäytymiseen asiakaspalvelutilanteessa.



## Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

### **Pyrin kaikkien kykyjeni mukaan selvittämään ongelmatilanteet asiallisesti**

Kuljettajan on pyrittävä selvittämään kaikki ongelmatilanteet asianmukaisesti, asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti.

### **Noudatan vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi**

Kuljettajan on yksiselitteisesti noudatettava vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi ja henkilötietosuojan varmistamiseksi.

### **Tarjoan tarvittaessa asiakkaalle apua ajoneuvoon astumisessa ja ajoneuvosta poistumisessa**

Kuljettaja auttaa oma-aloitteisesti asiakasta tarpeen ja tilanteen mukaan.

### **Tarjoan apuani asiakkaan matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa**

Kuljettajan tulee oma-aloitteisesti auttaa asiakkaan matkatavaroiden siirtämisessä ajoneuvoon ja ajoneuvosta pois.

### **Huolehdin asiakkaan ajoneuvossa olevasta omaisuudesta asiakkaan poistuessa**

Kuljettajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaan mukana olevat tavarat säilyvät ajoneuvossa myös asiakkaan poistuessa tilapäisesti ajoneuvosta.

### **Palautan asiakkaan ajoneuvoon jättämän omaisuuden löytötavaroita koskevan lain mukaisesti**

Ajoneuvon sisätilat tulee tarkistaa aina asiakkaan poistuessa. Mikäli asiakkaan tavaroita tästä huolimatta jää ajoneuvoon. Löytötavaroista on ilmoitettava välittömästi palvelukeskukseen. Löytötavarat on toimitettava asianmukaiseen löytötavaratoimistoon, jos asiakasta ei sitä ennen muuten tavoiteta.

### **En käytä puhelinta tai muuta mobiililaitetta kyytiin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa**

Taksinkuljettajan on asiakkaan kyydissä ollessa keskityttävä ajoneuvon turvalliseen ajamiseen, eikä omien asioiden hoitaminen esim. puhelimella ole sallittua.

### **Soitan asiakkaalle vain välittömästi asiakkaan tilauksen hoitamiseen liittyvien asioiden takia**

Tilautiedoissa mainittu asiakkaan puhelinnumero on tarkoitettu vain kyseessä olevaan tilaukseen liittyvien asioiden selvittämiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi vaikeudet osoitteen löytämisessä, myöhästymiset jne. Kyydin jälkeen asiakkaaseen ei oteta yhteyttä, ellei kyse ole asiakkaan taksiin jääneestä omaisuudesta.

### **En aloita keskustelua arkaluontoisista aiheista (esim. työsuhteasiat, politiikka, uskonto)**

Esimerkiksi työsuhteasiat, asiakkaan terveyden tila, mielipiteet politiikasta tai uskonnosta, sopimattomat vitsit ja vastaavat aiheet eivät sovi asiakaspalvelutapahtumaan.

### **Annan asiakkaalle matkarauhan, jos asiakas ei ole keskustelussa aloitteellinen.**

Taksin asiakas voi olla esim. väsynyt tai kiireinen ja haluaa olla kenties päivän ainoan hetken rauhassa. Kuljettajan perustaitoihin kuuluu havaita, onko asiakas juttuseuran puutteessa vai ei.



### Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

#### **En estä asiakasta istumasta etupenkillä ilman pätevää syytä**

Asiakkaalla on oikeus halutessaan istua etupenkillä. Pätevä syy asiakkaan ohjaamiseen takapenkille on esimerkiksi asiakkaan voimakas päihtymys, joka voi vaarantaa kuljettajan tai kuljetuksen turvallisuuden. Muissa tilanteissa asiakas saa itse vapaasti päättää istumapaikkansa taksi-autossa.

#### **Teen yhteistyötä tämän sopimuksen toteutumista valvomaan oikeutettujen henkilöiden kanssa**

Taksi Helsingin taksitarkastajat ja laadunvalvontahenkilöstö suorittavat valvontaa ja tekevät säännöllisesti tarkastuksia, koskien kuljettajia ja ajoneuvoja. Kuljettaja ja autoilijayrittäjä ovat velvollisia tekemään yhteistyötä näiden tahojen kanssa, jotta tarkastukset ja asiaan liittyvät selvitykset saadaan asianmukaisesti ja sujuvasti suoritetuksi.

**TAKSI  
HELSINKI**

**0100 0700**

Luottamuksesi arvoinen.