

# SOPIMUS KANTA-HÄMEEN MAAKUNNAN (MAKUPA) KORVAAMIEN MATKOJEN HOI- DOSTA

## 1 Sopimuksen tarkoitus

- 1.1 Tällä sopimuksella osapuolet sopivat MAKUPA-kuljetusten välittämisestä ja ajoista ja osapuolten velvollisuuksista ja oikeuksista niiden osalta. Sopimus perustuu Kanta-Hämeen ja Taksi Helsinki Oy:n väliseen sopimukseen maakunnan kokonaisvastuullisesta kuljetusten hoitamisesta.
- 1.2 Taksi Helsinki Oy välittää Yhtiön välityskeskukseen tulleita kuljetuspyyntöjä Liikenteenharjoittajalle. Yhtiö välittää kuljetuspyyntöjä Liikenteenharjoittajalle edellyttäen, että Liikenteenharjoittaja on täyttänyt tässä sopimuksessa määritellyt vaatimukset ja velvollisuudet. Yhtiö ei vastaa kolmannen osapuolen aiheuttamista tietoliikenne- ja järjestelmäkatkoksista.

## 2 Tiedonvaihto ja viestintä

- 2.1 Yhtiön ja Liikenteenharjoittajan välisen tiedonvaihdon ensisijaisena kanavana käytetään sähköpostia. Liikenteenharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan toimivan sähköpostiosoitteensa, ylläpitämään yhteystietoja ja seuraamaan sähköpostiliikennettä. Henkilö- ja muiden luottamuksellisten tietojen välittämiseen ei sähköpostia voi kuitenkaan käyttää salaamatta.
- 2.2 Yhtiö tiedottaa liikenteenharjoittajia yleisesti myös Taksi Helsinki Oy:n internetsivujen kautta. Liikenteenharjoittaja on velvollinen seuraamaan Yhtiön tiedottamista internetsivuilla ja muissa yleisissä viestintäkanavissa.
- 2.3 Yhtiö järjestää liikenteenharjoittajille puhelinnumeron, joka on avoinna 24/7 ja johon Liikenteenharjoittaja tai sen kuljettaja voi ilmoittaa matkoihin liittyvistä muutoksista kuten aikataulu- tai reittimuutoksista.
- 2.4 Liikenteenharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan Yhtiölle kuljetuksia hoitavan auton puhelinnumeron ja huolehtimaan, että Yhtiön välityskeskuksella on aina tiedossa oikea numero.
- 2.5 Maksuliikenteen hoitamisessa ja sitä koskevassa yhteydenpidossa Taksi Helsinki hyödyntää liikenteenharjoittajien yhtiölle toimittamia maksuliikennetietoja.

## 3 Liikenteenharjoittajan yleiset vaatimukset

- 3.1 Liikenteenharjoittaja sitoutuu vastaamaan tämän sopimuksen alaisista kuljetuksista kokonaisvastuullisesti.
- 3.2 Toteuttaessaan tämän sopimuksen alaisia kuljetuksia Liikenteenharjoittajan tulee ryhtyä kaikkiin tarvittaviin kohtuullisiin toimenpiteisiin, joilla voidaan välttää tai minimoida häiriöt,



keskeytykset ja virheet kuljetuksen toteuttamisessa sekä saavuttaa hyvä asiakastyytyväisyys.

- 3.3 Kuljetusten tason, Liikenteenharjoittajan toimintatapojen sekä palvelun tason tulee vastata koko sopimuksen voimassaolon ajan vähintään sitä mitä tässä sopimuksessa ja sen liitteissä on esitetty tai muutoin sovittu ja sitä mitä kuljetusalan korkealuokkaiselta ammattilaiselta voidaan kullakin hetkellä odottaa. Liikenteenharjoittajalla on oltava voimassa oleva taksiliikenne- tai henkilöliikennelupa viimeistään aloittaessaan tämän sopimuksen mukaisen liikenteen.
- 3.4 Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan tämän sopimuksen liitteessä 1 kuvattuja MAKUPAn palvelunkuvauksen mukaisia tehtäviä ja velvollisuuksia. Liikenteenharjoittaja vastaa, että myös hänen palveluksessaan oleva henkilöstö noudattaa tämän sopimuksen ehtoja suorittaessaan tämän sopimuksen mukaisia kuljetuksia.
- 3.5 Liikenteenharjoittaja ja hänen palveluksessaan oleva henkilöstö sitoutuu noudattamaan sovitua ja etenkin liitteessä 1 kuvattua laatutasoa ja sitoutuu pyrkimään parhaaseen mahdolliseen asiakastyytyväisyyteen tuottamalla palvelua ystävällisesti ja asiallisesti. Liikenteenharjoittaja sitoutuu suorittamaan kuljetukset erityisen huolellisesti ja turvallisesti.
- 3.6 Liikenteenharjoittajan on täytettävä Tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n edellytykset. Liikenteenharjoittaja sitoutuu toimittamaan selvitykset edellä mainitun lain edellytysten täyttymisestä ennen liikenteen aloittamista. Lisäksi Liikenteenharjoittaja sitoutuu toimittamaan kyseiset selvitykset aina pyydettyäessä, kuitenkin korkeintaan kolmen (3) kuukauden välein.
- 3.7 Liikenteenharjoittaja esittää pyydettäessä yrityksen vastuuhenkilöiden rikosrekisteriotteet ennen liikenteen aloittamista.
- 3.8 Liikenteenharjoittajan on pidettävä koko sopimuskauden ajan voimassa toiminnan vastuuvakuutus, jonka maksimi korvaussumman on oltava vähintään 500.000 euroa.
- 3.9 Liikenteenharjoittaja vastaa omasta henkilöstöstään, heidän perehdytyksestään ja tarvittavasta koulutuksesta.
- 3.10 Liikenteenharjoittaja vastaa myös siitä, että käyttämänsä henkilöstö noudattaa tätä sopimusta, sen liitteitä ja tämän sopimuksen perusteella annettuja ohjeita ja määräyksiä.

## 4 Kuljetustehtävien hoitaminen

- 4.1 Liikenteenharjoittaja sitoutuu hoitamaan hyväksymänsä kuljetukset ja niihin kohdistetut reittimuutokset tämän sopimuksen ja välitetyin toimeksiannon mukaisesti.
- 4.2 Liikenteenharjoittaja sitoutuu hoitamaan Yhtiön tarjoamat ajotarjoukset, ellei Liikenteenharjoittajalla ole perusteltua syytä kieltäytyä kuljetuksesta ollessaan kirjautuneena Taksi Helsingin MAKUPA-tilausvälitykseen. Perusteltuna syynä kuljetuksesta kieltäytymiseen voidaan pitää ajoneuvon rikkoutumista, kuljettajan äkillistä sairastumista ja kuljettajan työajan päättymistä kesken kuljetuksen. Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus, jos Liikenteenharjoittaja on hylännyt ajotarjouksia toistuvasti ja perusteettomasti. Liikenteenharjoittaja sitoutuu



noudattamaan Yhtiön henkilökunnan antamia ohjeita tämän sopimuksen mukaisissa kuljetuksissa.

- 4.3 Liikenteenharjoittaja on velvollinen tiedottamaan Yhtiötä havaitsemistaan reitti- tai osoitevirheistä.
- 4.4 Liikenteenharjoittaja sitoutuu tarkistamaan kaikkien kuljetusasiakkaiden henkilöllisyyden.
- 4.5 Liikenteenharjoittaja ja hänen henkilöstönsä sitoutuu noudattamaan ehdotonta vaitioloa suorittaessaan tämän sopimuksen mukaisia kuljetuksia. Henkilötiedot (nimi, osoite, terveydentila ym.) ovat luottamuksellisia tietoja ja niiden käsittelyssä on noudatettava voimassa olevia lakeja ja asetuksia. Liikenteenharjoittaja vastaa myös siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä sekä siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät henkilöt noudattavat vaitiovelvollisuutta myös työsuhteensa päättymisen jälkeen.

## 5 Liikenteenharjoittajan Ajoneuvoihin ja henkilöstöön liittyvät vaatimukset

- 5.1 Liikenteenharjoittajan käyttämässä ajoneuvossa on oltava Yhtiön hyväksymä tilausvälityspäätte. Liikenteenharjoittaja on velvollinen käyttämään tilausvälityspäätettä Yhtiön ohjeiden mukaisesti. Liikenteenharjoittaja vastaa auton tilausvälityslaitteiden hankinnasta, ylläpidosta ja kustannuksista.
- 5.2 Liikenteenharjoittaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että Yhtiöllä on aina ajantasaiset tiedot käytettävistä kuljettajista, kalustosta ja sen ominaisuuksista.
- 5.3 Liikenteenharjoittaja sitoutuu suorittamaan tilatun kuljetuksen ainoastaan Yhtiölle ilmoittamallaan kalustolla. Liikenteenharjoittajalla ei ole oikeutta siirtää tilausta toiselle autolle ilman Yhtiön lupaa. Liikenteenharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan muuttuneet ajoneuvotiedot.
- 5.4 Muiden kuin esteettömien ajoneuvojen osalta edellytetään E6- päästöluokkaa 1.7.2022 alkaen. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään vähintään E5 päästöluokkaa ajalla 1.7.2022 - 31.12.2023. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2024 alkaen.
- 5.5 Esteettömän auton vaatimukset Esteettömien ajoneuvojen tulee täyttää Liikenteen turvallisuusviraston 15.6.2018 annetun määräyksen autojen ja niiden perävaunujen teknisistä vaatimuksista (TRAFI/437519/03.04.03.00/2017) kohdassa 3.11 esitetyt vaatimukset. Edellä mainitusta poiketen suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee pyörätuolia varten olla nostin. Matalalattiaisissa suurissa esteettömissä ajoneuvoissa voi kuitenkin olla nostimen sijasta rakenteeltaan leveyssuunnassa yhtenäinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 8 prosenttia. Suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa. Esteettömäksi ajoneuvoksi luetaan myös ennen edellä mainitun liikenteen turvallisuusviraston määräyksen voimaantuloa esteettömiksi takseiksi rekisteröidyt ajoneuvot



- 5.6 Paarikuljetuksiin käytettävän auton on täytettävä Traficomin suositus TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutokatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.
- 5.7 Liikenteenharjoittaja vastaa siitä, että Liikenteenharjoittajan henkilöstö täyttää koko sopimuksen voimassaolon ajan tässä sopimuksessa ja liitteissä esitetyt vaatimukset. Liikenteenharjoittajan ja tämän henkilöstön tulee noudattaa tämän sopimuksen ja MAKUPAN palvelukuvauksen mukaisia sääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta, tarjota hyvää asiakaspalvelua, tehdä tarvittavat sijasjärjestelyt mahdollisten sairaustapausten tai muiden yllättävien poissaolojen varalle, varmistua riittävästä kielitaidosta sekä siitä, että asiakkaita kohdellaan kohteliaasti ja asiakkaiden erityiset tarpeet otetaan huomioon.

## 6 Alihankinta

- 6.1 Liikenteenharjoittajalla ei ole oikeutta teettää tämän sopimuksen mukaisia tehtäviä kolmansilla osapuolilla ilman Yhtiön kirjallista lupaa.
- 6.2 Luvan saatuaan, Liikenteenharjoittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan velvollisuuksista, velvoitteista ja tekemisistä kuin omistaan. Liikenteenharjoittaja vastaa alihankkijan hoitaessa tämän sopimuksen mukaisia velvoitteita myös alihankkijan henkilökunnasta.
- 6.3 Yhtiöllä on oikeus käyttää alihankintaa tämän sopimuksen tai sen osan mukaisten palvelujen tuottamiseen.
- 6.4 Sopimuksen osapuolet vastaavat, että alihankkija noudattaa kaikkia tämän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

## 7 Rekisterinpito, tietoturva ja tietosuoja

- 7.1 Liikenteenharjoittaja sitoutuu noudattamaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 tietosuoja-asetusta käsitellessään tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa asiakkaiden henkilötietoja. Yhtiö sitoutuu noudattamaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 tietosuoja-asetusta käsitellessään tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa asiakkaiden sekä Liikenteenharjoittajien henkilötietoja.
- 7.2 Yhtiö siirtää Liikenteenharjoittajalle henkilötietoja ja Liikenteenharjoittaja käsittelee Yhtiön henkilötietoja osana palvelun tuottamista, Osapuolet sitoutuvat noudattamaan tässä kohdassa kuvattuja tietosuojavelvoitteita. Yhtiö on tietosuojalainsäädännön mukainen rekisterinpitäjä tai kuljetuksiin liittyvien henkilötietojen osalta käsittelijä sen hallinnoimien henkilötietojen osalta. Liikenteenharjoittaja on tällöin tietosuojalainsäädännön mukainen Yhtiön henkilötietojen käsittelijä tai alikäsittelijä, joka käsittelee Yhtiön tai MAKUPAN henkilötietoja Yhtiön tai MAKUPAN puolesta ja lukuun. Liikenteenharjoittaja ja hänen henkilöstönsä ei



käytä Yhtiön sille siirtämiä henkilötietoja muuhun tarkoitukseen kuin ainoastaan kyseisen palvelun tuottamiseen Yhtiölle.

- 7.3 Liikenteenharjoittajalla ja hänen henkilöstöllään on salassapitovelvollisuus asiakkaiden henkilö-, yhteys- ja terveystietojen sisällöstä. Liikenteenharjoittajalla eikä hänen käyttämällään henkilöstöllä ole oikeutta pitää omia rekistereitä Yhtiön hallinnoimista asiakastiedoista.
- 7.4 Liikenteenharjoittaja noudattaa Yhtiön henkilötietojen käsittelyssä Yhtiön antamia ja palvelukuvauksen sisältämiä ohjeita. Yhtiön antamissa ja palvelukuvauksen ohjeissa on kuvattu käsittelyn kohde ja kesto (kuljetuksen kohteena olevat henkilöt ja yhteisöt; sopimuksen kesto), käsittelyn luonne ja tarkoitus (palveluiden ja myynnin toteuttaminen), henkilötietojen tyyppi ja rekisteröityjen ryhmät (Yhtiön mahdolliset ja nykyiset asiakkaat ja muut markkinoinnin kohteet). Yhtiö voi halutessaan muuttaa tai täydentää Liikenteenharjoittajalle antamia ohjeita. Liikenteenharjoittaja toteuttaa palvelunsa yhteydessä tekniset ja organisaatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi, ja Liikenteenharjoittajalla on oikeus ja velvollisuus kehittää ja päivittää kyseisiä teknisiä ja organisaatorisia toimenpiteitä asianmukaiseksi katsomallaan tavalla.
- 7.5 Yhtiö ylläpitää Liikenteenharjoittajista sellaisia tietoja, jotka ovat välttämättömiä palveluntuottamisen kannalta. Näistä muodostuu henkilötietorekistereitä, jotka koostuvat auton rekisterinumerosta ja auton omistavan yrityksen tiedoista. Lisäksi jokaisesta autosta kerätään sijaintitietoa, jolla voidaan reklamaatiotilanteissa esimerkiksi tarkistaa ajon oikeellisuus. Autojen kuljettajat tunnustetaan vuorojen aloituksissa henkilökohtaisilla kuljettajanumeroilla. Liikenteenharjoittajista ja heidän ajoja suorittavista kuljettajistaan koostetaan oma erillinen rekisteri tapahtuneista reklamaatioista.
- 7.6 Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus pyytää Yhtiöltä selvitystä omista tiedoistaan ja niiden sisällöstä. Pyyntö tulee esittää kirjallisesti ja henkilökohtaisesti.
- 7.7 Liikenteenharjoittaja varmistaa, että kaikki henkilöt, joilla on oikeus osana Liikenteenharjoittajan palvelua käsitellä Yhtiön henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Lisäksi Liikenteenharjoittaja varmistaa, että kaikki henkilöt, joilla on oikeus osana palvelua käsitellä Yhtiön henkilötietoja, käsittelevät niitä ainoastaan sen ohjeiden ja sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Liikenteenharjoittaja ei saa ilman lupaa käyttää henkilötietojen käsittelyssä alihankkijoita ja Liikenteenharjoittaja vastaa alihankkijoista tietosuojan osalta kuin omistaan.
- 7.8 Liikenteenharjoittaja huolehtii siitä, että sen palveluissa käyttämät laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.
- 7.9 Liikenteenharjoittaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Yhtiölle rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat tietosuojalainsäädännön mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Lisäksi Liikenteenharjoittaja avustaa tietosuojan vaikutustenarvioinnin ja ennakko-kuulemisen toteuttamisessa ilman erillistä korvausta. Liikenteenharjoittaja ilmoittaa Yhtiölle



kirjallisesti esimerkiksi sähköpostia käyttäen henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 12 tunnin kuluessa saatuaan sen tietoonsa.

- 7.10 Yhtiöllä on halutessaan oikeus varmistaa, että Liikenteenharjoittaja ja sen tarjoama palvelu täyttävät tietosuojalainsäädännössä ja muussa mahdollisesti sovellettavassa lainsäädännössä asetetut sekä Yhtiön ohjeissaan asettamat vaatimukset, ja että Liikenteenharjoittaja on toteuttanut asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet Yhtiön ja MAKUPAN henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden takaamiseksi. Liikenteenharjoittaja antaa näistä aiheista pyydettyä tietoa ja Liikenteenharjoittaja sallii Yhtiön, MAKUPANn tai näiden valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit palvelua ja sen tietosuoja koskien ja osallistuu niihin.
- 7.11 Liikenteenharjoittaja sitoutuu siihen, että sopimuksen päättyessä tai purkautuessa henkilötiedot ja muut tarvittavat tiedot siirretään veloitusetta Yhtiön tai MAKUPANn käyttöön. Liikenteenharjoittaja huolehtii omien tiedostojensa ja mahdollisten kopiokappaleiden asianmukaisesta hävittämisestä.

## 8 Valvonta

- 8.1 Yhtiöllä on oikeus valvoa Liikenteenharjoittajan sekä tämän henkilöstön toimintaa tähän sopimukseen liittyvissä tilanteissa ja tarvittaessa puuttua välittömästi ilmenneisiin puutteisiin ja rikkomuksiin.
- 8.2 Yhtiöllä on oikeus keskeyttää kyydinvälitys välittömästi, jos Liikenteenharjoittaja tai hänen käyttämänsä henkilöstö ei tuota palvelua tämän sopimuksen ja sen liitteiden mukaisesti. Kyydinvälitys voidaan keskeyttää määräajaksi tai pysyvästi. Jos palvelu keskeytetään pysyvästi, sopimus katsotaan irtisanotuksi.
- 8.3 Liikenteenharjoittajan on annettava selvitys epäselvästä kuljetustapahtumasta viiden (5) päivän kuluessa selvityspyynnöstä. Jos selvitystä ei saada ajoissa, on Yhtiöllä oikeus keskeyttää tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottaminen. Yhtiöllä on oikeus veloittaa selvitystyöstä hinnaston mukainen palkkio, jos Liikenteenharjoittajan toiminta on ollut tämän sopimuksen tai annettujen sääntöjen vastaista.
- 8.4 Liikenteenharjoittajan laiminlyödessä tämän sopimuksen mukaisten maksujen maksamisen on Yhtiöllä oikeus keskeyttää palvelun tuottaminen välittömästi. Palvelun uudelleen kytkeemisestä on Yhtiöllä oikeus periä hinnaston mukainen korvaus.

## 9 Yhtiön oikeus järjestää liikenne

- 9.1 Yhtiöllä on oikeus järjestää liikenne parhaaksi katsomallaan tavalla siten, että Makupa-kuljetuspalveluiden välittäminen voidaan toteuttaa Yhtiön ja MAKUPANn välisten sopimusvel-



voitteiden ja Palvelunkuvauksen mukaisesti. Kuljetusten jako voi vaihdella tilanne- ja tapauskohtaisesti, eikä Yhtiöllä ole velvollisuutta avata eikä käsitellä niiden perusteita yksittäistapauksissa, kuitenkin siten, että tasapuolisuusvelvoitetta noudatetaan.

## 10 Hinnat

- 10.1 Liikenteenharjoittaja sitoutuu Yhtiön voimassa olevaan hinnoitteluun (liite 3).
- 10.2 Yhtiöllä on oikeus tarkistaa hintojaan sopimuskauden aikana ilmoittamalla siitä kirjallisesti Liikenteenharjoittajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen hintojen voimaan astumista. Hintojen noustessa on Liikenteenharjoittajalla oikeus purkaa sopimus päättymään hintojen tarkistuspäivänä, kun hän ilmoittaa siitä viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen hintojen tarkistuspäivää.
- 10.3 Arvonlisäverokannan muutos huomioidaan muuttamalla hintoja arvonlisäveron osuudella, ilman edellä mainittua sopimuksenpurkuoikeutta.

## 11 Kuljetuskorvausten maksaminen

- 11.1 Yhtiö maksaa kuljetuskorvaukset Liikenteen harjoittajalle hintaliitteen (liite 3) mukaisesti.
- 11.2 Yhtiöllä on oikeus vähentää suoraan hintaliitteessä ilmoitetut provisiot Liikenteenharjoittajalle suoritettavasta tilityksestä.
- 11.3 Yhtiö sitoutuu suorittamaan kuljetuskorvaukset Liikenteenharjoittajalle 14 vuorokauden kuluessa siitä hetkestä, kun se on vastaanottanut Makupan maksamat kuljetuskorvaukset.

## 12 Sopimussakot

- 12.1 Laiminlyödessään tämän sopimuksen mukaisen hänen tai henkilöstönsä vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden, on Liikenteenharjoittaja velvollinen suorittamaan sopimussakkona Yhtiölle 1000 euroa.
- 12.2 Jos Liikenteenharjoittajan toiminnan tai laiminlyönnin vuoksi asiakkaan tilaama tai asiakkaan puolesta tilattu kuljetus saapuu noutamaan asiakasta yli tunnin (60 minuuttia) myöhässä tilauksen yhteydessä sovitusta ajankohdasta, on Liikenteenharjoittaja velvollinen maksamaan Yhtiölle sopimussakkona 100 euroa.
- 12.3 Jos Liikenteenharjoittajan tai hänen käyttämänsä henkilöstön toiminta on toistuvasti tämän sopimuksen ja/tai Yhtiö antamien ohjeiden vastaista, Yhtiöllä on oikeus 200 euron sopimussakkoon. Jos Liikenteenharjoittaja ei ole saanut toimintaansa korjattua 30 päivän kuluessa





siitä, kun Yhtiö on vaatinut 200 euron sopimussakkoa, Yhtiöllä on oikeus 400 euron lisäsopimussakkoon. Toistuvana voidaan pitää sitä, että Yhtiö on huomauttanut Liikenteenharjoittajalle tämän sopimuksen ja/tai Yhtiön antamien ohjeiden vastaisuudesta vähintään kaksi kertaa yhden (1) kuukauden aikana.

- 12.4 Liikenteenharjoittaja on velvollinen suorittamaan toistuvista perusteettomista Makupa-kyytien hylkäämisistä sopimussakkona 500 euroa. Toistuvana perusteettomana hylkäämisinä voidaan pitää kolmea perusteetonta hylkäystä kolmen (3) kuukauden aikana.
- 12.5 Liikenteenharjoittajan on laiminlyödessään kuljetuspalvelua käyttävän asiakkaan henkilötietojen tarkistuksen velvollinen suorittamaan Yhtiölle sopimussakkona 200 euroa.
- 12.6 Liikenteenharjoittaja on käyttäessään muita kuin hintaliitteen (liite 3) mukaisia taksoja velvollinen korvaamaan Yhtiölle sopimussakkona 500 euroa per rikkomus. Lisäksi Liikenteenharjoittaja on velvollinen korvaamaan Yhtiölle ja kolmannelle osapuolelle väärästä hinnoittelusta aiheutuneet menetykset.
- 12.7 Edellä sovitut sopimussakot eivät rajaa Yhtiön oikeutta vaatia korvausta sopimussakon ylittävän vahingon osalta tai käyttämättä muita soveltuvia oikeuskeinoja.

## 13 Vahingonkorvaukset

- 13.1 Osapuolet vastaavat toisilleen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Saamatta jäänyttä tuloa ei katsota vahingoksi.
- 13.2 Osapuolet eivät vastaa toisilleen aiheuttamista välillisistä vahingoista.
- 13.3 Osapuolet eivät vastaa vahingosta, joka aiheutuu osapuolesta riippumattomasta seikasta tai ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaisesta esteestä on ilmoitettava toiselle osapuolelle viivymättä ja ylivoimaisen esteen olemassaolon näyttövelvollisuus on siihen vetoavalla osapuolella.
- 13.4 Vahingonkorvauksissa noudatetaan yleisiä vahingonkorvausperiaatteita, kuten vahingonkäräjän velvollisuutta olla myötävaikuttamatta vahinkoon sekä velvollisuutta rajoittaa vahinkoa.
- 13.5 Osapuolten on pyrittävä minimoimaan vahingon syntymisen riskiä ja vahingon tapahduttua informoitava toista osapuolta heti vahingon huomattuaan.
- 13.6 Yhtiö ei vastaa kuljetusten peruuntumisista aiheutuneista menetyksistä tai muista välillisistä vahingoista.
- 13.7 Jos Yhtiö on Liikenteenharjoittajasta tai hänen henkilöstöstään johtuvasta syystä velvollinen maksamaan kolmannelle osapuolelle korvauksen, on Liikenteenharjoittaja velvollinen korvaamaan vastaavan summan viivästyskorkoineen Yhtiölle.
- 13.8 Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeän tuottamuksellisesti, on osapuolilla korvausvelvollisuus kaikesta aiheutuneesta vahingosta.





## **14 Sopimuksen voimaantulo, voimassaolo, irtisanominen ja purkautuminen**

- 14.1 Sopimus tulee voimaan, kun kumpikin osapuoli on sen allekirjoittanut.
- 14.2 Sopimuksen mukainen palvelutoiminta alkaa aikaisintaan 1.7.2022.
- 14.3 Sopimus on voimassa toistaiseksi.
- 14.4 Sopimus voidaan irtisanoa kummankin osapuolen yksipuolisella kirjallisella irtisanomisella kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla. Ensimmäinen mahdollinen irtisanomispäivämäärä on 1.7.2022.
- 14.5 Sopimus voidaan välittömästi purkaa, jos toinen osapuoli olennaisesti rikkoo tätä sopimusta.
- 14.6 Mikäli MAKUPA päättää sopimuksen Yhtiön kanssa välittömin vaikutuksin, myös tämä sopimus voidaan purkaa.

## **15 Riitojen ratkaisu**

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



## Sopimuksen liitteet

<b>Liite 1</b>	<b>Linkki Makupa -palvelukuvaukseen</b>
<b>Liite 2</b>	<b>Makupa-kuljettajan laatusitoumus</b>
<b>Liite 3</b>	<b>Hinnat</b>

**TAKSI  
HELSINKI**

**0100 0700**

Luottamuksesi arvoinen.

**Liite 1**

**MAKUPAN PALVELUKUVAUS**

<https://www.taksihelsinki.fi/app/uploads/2022/04/Makupa-palvelun-kuvaus-20211213.pdf>

**TAKSI  
HELSINKI**

**0100 0700**

Luottamuksesi arvoinen.

## Liite 2

# Taksi Helsingin MAKUPA-tilausvälityksessä toimivien liikenteenharjoittajien ja kuljettajien laatusitoumus

Tällä sitoumuksella MAKUPA-ajaja suorittava kuljettaja (jäljempänä Kuljettaja), jolla viitataan liikenteenharjoittajaan tai hänen palveluksessaan olevaan kuljettajaan, sitoutuu alla lueteltujen Taksi Helsingin asiakaspalvelun laatujärjestelmään liittyvien toimintatapojen ja velvoitteiden noudattamiseen. Liikenteenharjoittaja vastaa siitä, hänen kuljettajansa noudattavat tätä laatusitoumusta ja sen ehtoja.

Taksi Helsingin valtuuttamalla laatutoimielimellä, taksitarkastajilla ja laadunvalvontahenkilöstöllä on oikeus valvoa, varmistaa ja tarkastaa alla mainittujen laatusitoumusten toteutuminen käytännössä.

## Taksi Helsingin MAKUPA-tilausvälityksessä toimivien kuljettajan laatusitoumukset

- ✓ Noudatan sopimusta MAKUPA-matkojen hoidosta sekä voimassa olevia lakeja ja asetuksia.
- ✓ Noudatan aina Taksi Helsingin Makupa-hinnastoa.
- ✓ Annan vastineen Taksi Helsingin minulta pyytämään selvitykseen viiden (5) vuorokauden kuluessa.
- ✓ Seuraan aktiivisesti Taksi Helsingin tiedotusta uusista ohjeista ja säännöistä sekä noudatan niitä.
- ✓ Kuljettamani taksijoneuvo on vuoron alussa sisältä ja ulkoa moitteettoman puhdas.
- ✓ Minä ja työasuni ovat vuoron alussa moitteettoman siistit ja puhtaat.
- ✓ Kuljettamassani taksijoneuvossa ei tupakoida.
- ✓ Luen tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymäni tilauksen sisällön välittömästi kokonaan ja noudatan sitä.
- ✓ Jos en saa hyväksymäni tilauksen tietoja, otan välittömästi yhteyttä Taksi Helsingin palvelukeskukseen.
- ✓ Vastaan asiakaspuheluihin välittömästi ja kohteliaasti.
- ✓ Soitan Taksi Helsingin palvelukeskukseen vain välttämättömissä asioissa.
- ✓ Tilauspaikalle saavuttuani tarkistan asiakkaan henkilöllisyyden ja varmistan, että hän on oikea asiakas.
- ✓ Hoidan hyväksymäni tilauksen alusta loppuun asti. Ongelmista tilauksista on ilmoitettava palvelukeskukseen.
- ✓ Selvitän itse alueen tavanomaisten osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit.
- ✓ Valitsen edullisimman tai tarkoituksenmukaisimman reitin.
- ✓ Tarjoan asiakkaalle aina kuittia omavastuuosuudesta, myös käteismaksusta.
- ✓ Noudatan liikennesääntöjä, ennakkoivaa ajotapaa ja olosuhteiden edellyttämää varovaisuutta.
- ✓ Käyttydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa.
- ✓ Pysin kaikkien kykyjeni mukaan selvittämään ongelmatilanteet.
- ✓ Noudatan täydellistä vaihteluvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi.
- ✓ Tarjoan asiakkaalle apua autoon siirtymisessä ja autosta poistumisessa.
- ✓ Tarjoan apuani asiakkaan apuvälineiden ja muiden tavaroiden lastaamisessa sekä purkamisessa.
- ✓ Huolehdin asiakkaan autossa olevasta omaisuudesta asiakkaan poistuessa tilapäisesti autosta.
- ✓ Palautan asiakkaan autoon jättämän omaisuuden asiakkaalle tai käsittelen sen 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.
- ✓ Annan asiakkaalle matkarauhan, jos asiakas ei ole keskustelussa aloitteellinen.
- ✓ En aloita keskustelua arkaluontoisista aiheista (esim. asiakkaan terveydentila, politiikka, uskonto).

**TAKSI  
HELSINKI**

**0100 0700**

Luottamuksesi arvoinen.

- ✓ En estä asiakasta istumasta etupenkillä ilman pätevää syytä.
- ✓ Teen yhteistyötä tämän sitoumuksen toteutumista valvomaan valtuutettujen henkilöiden ja tahojen kanssa.

## Kuljettajan laatusitoumusten rikkomisesta aiheutuvat käytännöt

Taksi Helsingin em. tahot laadunvalvontaan valtuutetut tahot voivat määrätä Liikenteenharjoittajalle ja/tai Kuljettajalle yllä mainittujen laatusitoumusten rikkomisesta ja niitä vastaavista rikkeistä seuraavia sanktioita:

- huomautus
- kirjallinen varoitus
- ohjaava ja opastava keskustelu Taksi Helsingin valtuuttaman laadunvalvojan kanssa
- Taksi Helsingin valtakunnallisen kuljettajakoulutuksen suorittaminen hyväksytysti
- Tilausvälityskielto (=Taksi Helsinki ei välitä Makupa-tilauksia kuljettajalle, liikenteenharjoittajalle tai liikenteenharjoittajan autoon). Tilausvälityskieltojen pituus riippuu rikkeestä, sen vakavuudesta ja toistuvuudesta.

Taksi Helsinki sitoutuu käsittelemään laatusitoumuksen vastaiset rikkomukset säännöllisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Liikenteenharjoittaja voi antaa Taksi Helsingille oman näkemyksensä tai vastineensa asiasta. Taksi Helsinki käsittelee vastineen 21 vuorokauden kuluessa vastineen saapumisesta.

Tiedot laatusitoumusrikkomuksista ja niistä aiheutuneista sanktioista kirjataan Taksi Helsingin kuljettajarekisteriin, jonka rekisteriseloste on nähtävissä Taksi Helsinki Oy:n [www-sivuilla](http://www.sivuilla).

**TAKSI  
HELSINKI**

**0100 0700**

Luottamuksesi arvoinen.

**Liite 3****PALVELUHINNASTO MAKUPA 1.1.2025 alkaen****Autoilijalle maksettavat korvaukset (sis. alv 14 %)****Perusmaksu**

Arkipäivänä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 16:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (1054/1993) 4 luvun 3 §:n mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona	7,52	€
Muina aikoina ja sunnuntain ollessa aattopäivä	11,29	€

**Ajomatkamaksu**

Taksaluokka I (1–4 henkilöä)	1,35	€/km
Taksaluokka II (yli 4 henkilöä tai parikuljetus)	1,55	€/km

**Saattolisä**

Saattolisä	7,52	€
------------	------	---

**Avustamislisä**

Avustaminen noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan ja kuljettaminen on edellyttänyt invataksia tai esteetöntä taksiautoa	25,08	€
Avustaminen edellä mainittujen edellytysten lisäksi kantamalla käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikossa tai asiakasta on avustettu CE- merkityillä paareilla ja asiakkaan kuljettaminen on edellyttänyt parivarustettua ajoneuvoa	37,62	€

**TAKSI  
HELSINKI**

**0100 0700**

Luottamuksesi arvoinen.

## Autoilijalta perittävät autokohtaiset kustannukset LIITTYMINEN MAKUPA-VÄLITYKSEEN

### Uusi auto:

#### 1. Taksi Helsinki toimittaa tilauspääтteen

Liittymismaksu	250,00 € (alv. 0 %)
Tilausvälityspääte + Makupa-ohjelmisto:	399,00 € (alv. 0 %)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sis. Knox etätuen ja päätteen hallinnan</li> <li>• sis. SIM-datamaksut</li> </ul>	

Autoilijan halutessa liittää auto Makupan lisäksi Kanta-Hämeen ja/tai Pirkanmaan Kela-välitykseen, liittymismaksu on 0,00 euroa (alv 0 %). Kela-välityksestä tulee tehdä erillinen Kela-välitystä koskeva maakuntakohtainen autoilijasopimus.

#### 2. Autoilijalla oma tilausvälityspääтteenä käytettävä puhelin valmiina

Liittymismaksu	250,00 € (alv. 0 %)
Makupa -ohjelmisto:	150,00 € (alv. 0 %)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sis. Knox-etätuen</li> <li>• sis. sovellustuen</li> <li>• autoilijalla oltava oma data SIM ja hän vastaa dataliikenteen kustannuksista</li> </ul>	

### Auto on tällä hetkellä Taksi Helsingin Kanta-Hämeen tai Pirkanmaan Kela välityksessä:

Liittymismaksu	0,00 € (alv. 0 %)
----------------	-------------------

### KUUKAUSIMAKSUT JA TAKSI HELSINGIN PROVISIO

Kuukausimaksu	50,00 € / kk (alv. 0 %)
Taksi Helsingin provisio	6,00 % (alv. 0 %)

Taksi Helsingin provisiot lasketaan arvonlisäverottomasta koko matkan hinnasta. Provision perusteeseen kuuluu myös mahdollinen matkan omavastuuosuus.





**MUUT MAKSUT (alv. 0 %)**

Paperilasku	5,00 € / kpl
Selvitystyö	65,00 € / h
Liikenteenharjoittajasta johtuva välityspalvelun uudelleen kytkentä	150,00 € / kpl

**TAKSI  
HELSINKI**

**0100 0700**  
Luottamuksesi arvoinen.