



KANTA-HÄMEEN ALUETAKSI OY:N KULJETTAJAN LAATUSOPIMUS

Tällä sopimuksella Kanta-Hämeen Aluetaksi Oy (jäljempänä K-HAT) ja taksinkuljettaja (jäljempänä kuljettaja) sopivat K-HAT:n laatujärjestelmään liittyvistä ehdoista. Kuittauksella kuljettaja vahvistaa ymmärtäneensä sopimuksessa mainitut sitoumukset sekä niiden rikkomisesta seuraavat välitysjärjestelmän välitysjärjestelmään K-HAT:n kuljettajarekisteristä.

K-HAT:lla on oikeus ohjata erikseen määrittelemiään taksitilauksia ensisijaisesti sopimuksen tehneille laatuksijäljettäjille.

K-HAT:n valtuuttamalla taksitarkastajilla ja laadunvalvojilla on oikeus tarkistaa sopimuksessa mainittujen laatusitoumusten toteutuminen. Taksitarkastajilla, Laadunvalvojilla sekä yhtiön hallituksen jäsenillä on oikeus antaa välitön tilausvälityskielto autoilija- tai kuljettajasopimuksen liitteiden mukaisesti. K-HAT:n hallituksen valtuuttama Laadunvalvoja käsittelee sanktioon johtaneet ja muuten tietoonsa tulleet rikkomukset ja voi asettaa kuljettajan laatuksikieltoon. Laatuksijäljettäjakiellon pituus on 1–180 vrk riippuen rikkeen vakavuudesta ja/tai toistuvuudesta. Laatuksijäljettäjätunnus voidaan vakavissa tapauksissa poistaa myös kokonaan, tällöin asia käsitellään aina yhtiön hallituksessa. Poistettu tunnus on mahdollista saada vielä myöhemmin takaisin yhtiön hallituksen päätöksellä. Sanktio voi olla myös tätä vähäisempi, jos tehty virhe on hyvin vähäinen ja/tai se korjataan välittömästi, kun virhe on havaittu.

Sopimuksen sisältö:

- Lain ja sopimusten noudattaminen
- Välityskeskuksen ja ohjeiden noudattaminen
- Hinnoittelu ja maksaminen
- Asiakaspalvelu ja ajo
- Ulkoasu ja siisteys
- Yhteistyö ja muiden kunnioittaminen
- Puhelimen ja tietojen käyttö
- Laatusopimuksen perusteet
- Liitteet:
 - Dataohjesääntö, Liite 1
 - Pukeutumisohtesääntö, Liite 2
 - Seuraamukset Rikkomusasioissa, Liite 3
 - Taksi Häme – Brändin Vaatimukset, Liite 4



LAATUSITOUMUKSET

1. Lain ja sopimusten noudattaminen

- Noudatan kuljettajakortin käyttöä koskevia sääntöjä, lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassani.
- Toimin liikenteessä Suomen lakien, asetusten ja sääntöjen mukaisesti. Käyttäydyn asiallisesti kaikissa tilanteissa liikenteessä ja olen vastuussa ajoneuvosta.
- Noudatan taksapäätöstä tai erikseen sovittuja sopimushintoja.
- Noudatan Taksiliiton eettisiä ohjeita.
- Noudatan vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi.
- Annan vastineen K-HAT:n pyytämään selvitykseen 7 vuorokauden kuluessa.
- Teen yhteistyötä sopimuksen toteutumista valvovien henkilöiden kanssa.

2. Välityskeskukseen ja ohjeiden noudattaminen

- Vastaan siitä, että hallitsen kulloinkin käytössä olevan tilausvälitysjärjestelmän ja pidän itseni ajan tasalla Taksi Hämeen ohjeistuksista sekä välityslaitteisiin liittyvistä tiedotteista.
- Seuraan ja noudatan K-HAT:n tiedotteita, ohjeita ja sääntöjä.
- Luen välitysjärjestelmästä hyväksymäni tilauksen kokonaan ja noudatan sitä.

3. Hinnoittelu ja maksaminen

- Hyväksyn tavanomaiset maksu- ja luottokortit.
- Osaan käyttää taksamittarin yleisimpiä maksuja (esim. lisät, jaetut maksut).
- Hyvitän omasta reitti- tms. virheestäni aiheutuneen lisähinnan asiakkaalle oma-aloitteisesti.
- En aiheuta asiakkaalle lisäkustannuksia vaihtorahan puuttumisesta.
- En aiheuta asiakkaalle lisäkustannuksia välityskeskukseen soittamisesta, jos en pysty hoitamaan tilausta.
- Tarjoan aina asiakkaalle kuittia.

4. Asiakaspalvelu ja ajo

- Ajan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas toisin pyydä.
- Annan asiakkaalle matkarauhan, jos tämä ei halua keskustella.
- Vältän keskusteluissa arkaluontoisia aiheita (esim. työsuhde, muut kuljettajat, uskonto, politiikka jne.)
- En provosoi enkä provosoidu asiakkaiden puheista.
- Käyttäydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa.
- Tarjoan asiakkaalle apua autoon/autosta nousemiseen aina tarvittaessa.
- Tarjoan apua matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa.



- Noudatan aina turvallisuutta ja kiinnitän paarit sekä pyörätuolin valmistajan ohjeiden mukaisesti.

5. Ulkoasu ja siisteys

- Minä ja asuni ovat vuoron alussa siistit ja puhtaat.
- Pukeudun K-HAT:n pukeutumisoheeseen mukaisesti (liite 2).
- Kuljettamassani taksiautossa ei tupakoida (ml sähkö tupakka yms.).
- Pidän taksiauton siistinä.

6. Yhteistyö ja muiden kunnioittaminen

- Kunnioitan toisia taksinkuljettajia ja kollegoita, ja käyttäydyn heitä kohtaan aina asiallisesti. Ratkaisen mahdolliset erimielisyydet rauhallisesti keskustellen niin, etteivät asiakkaat tai sivulliset huomaa tilannetta.
- Kunnioitan välityskeskusten työtä ja käyttäydyn heitä kohtaan asiallisesti. Mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan rakentavasti ja avoimesti keskustellen.
- Osoitan mahdollisen palautteen välityskeskusten toiminnasta Taksi Hämeen toimistolle.

8. Puhelimen ja tietojen käyttö

- En käytä puhelinta / mobiililaitetta tarpeettomasti asiakkaan läsnä ollessa.
- Käytän tilauksessa olevaa yhteystietoa/tietoja vain välittömässä, tilaukseen liittyvässä asioissa.
- En tallenna mitään tietoja, pois lukien mahdolliset laskutustiedot, mihinkään ilman asiakkaan erillistä suostumusta.
- Soitan asiakkaalle vain välittömästi tilaukseen liittyvässä asioissa.
- En julkaise somessa mitään materiaalia, jossa saattaisi näkyä tai käydä ilmi mitään asiakkaaseen, tilauksiin, välitysyhtiöön tai kollegoihin yhdistettävää tietoa, heidän kasvojaan tai mitään heihin yhdistettävää tietoa tai muuta sellaista, ilman heidän lupaansa. Lisäksi toimin somessa muutenkin yleisesti hyväksytyjen sääntöjen mukaisesti.

Välitysrajoitukset määrätään sopimuksen puitteissa huomioiden kaikki asiaan vaikuttavat tekijät. Jos rikkomusta ei voida yksiselitteisesti todentaa, on kuljettajalla oikeus tulla kuulluksi ennen seuraamuksen määräämistä. Vakavissa rikkomuksissa, kuulemismenettelyä ennen välitysrajoituksia ei yhtiön tarvitse noudattaa vaan kuulemismenettely on mahdollista suorittaa vasta välityksestä sulkemisen jälkeen. Kuljettajalla on kaikissa tapauksissa oikeus vastineen antoon. Menetetyn Kuljettaja- /laatutaksioikeuden saa takaisin seuraamusajan päätyttyä sitä K-HAT:n valtuuttamalta laaturaadilta kirjallisesti pyytämällä. Tiedot sopimusrikkomuksista kirjataan K-HAT:n rekisteriin, jonka rekisteriseloste on nähtävissä K-HAT:n toimistolla.



KANTA-HÄMEEN ALUETAKSI OY:N LAATUSOPIMUKSEN PERUSTELUT

Noudatan sopimusta kuljettajakortin käytöstä, lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassani. Toimin liikenteessä lakien, asetusten ja sääntöjen mukaisesti. Käyttyäydin asiallisesti kaikissa tilanteissa liikenteessä ja olen vastuussa ajoneuvosta.

Laadukas taksinkuljettaja noudattaa lakeja sekä hyvää tapaa. Näiden lisäksi myös kuljettajakortti- ja Laatusopimusta pitää noudattaa.

Noudatan taksapäätöstä tai erikseen sovittuja sopimushintoja.

Kuljettaja tuntee Taksi Hämeen voimassa olevan hinnaston taksiliikenteen kuluttajilta perittävistä enimmäishinnoista ja veloittaa kyydistä korkeintaan ko. hinnaston mukaisen hinnan. Lisäksi kuljettaja noudattaa sovittuja sopimushintoja. Enimmäishintojen noudattaminen koskee myös tolpalta tai esim kadunvarren ”käsipysty” kyytejä.

Noudatan Taksiliiton julkaisemia eettisiä ohjeita.

Taksiliitto on julkaissut eettiset ohjeet netissä ja luettavissa <https://www.taksiliitto.fi/eettisetohjeet/>

Noudatan vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi.

Yhtiön sääntöjen ja sopimusten mukaan kuljettajan on yksiselitteisesti noudatettava vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi.

Annan vastineen K-HAT:n pyytämään selvitykseen 7 vuorokauden kuluessa.

Aluetaksin on pystyttävä vastaamaan asiakaspalautteisiin kohtuullisessa ajassa. Tämä edellyttää viivyttelämätöntä yhteistyötä kuljettajalta. Poikkeustilanteet kuten ulkomaanmatkat huomioidaan tarvittaessa ja harkinnan mukaan.

Teen yhteistyötä sopimuksen toteutumista valvovien henkilöiden kanssa.

K-HAT:n taksitarkastaja, Laadunvalvojat, toimiston henkilökunta tai hallituksen jäsenet voivat tehdä tarkastuksia autoihin tai muulla tavalla puuttua toimintaan. Kuljettaja on velvollinen tekemään yhteistyötä heidän kanssaan, jotta tarkastus tai muu toimenpide saadaan sujuvasti tehtyä.

Seuraan ja noudatan K-HAT:n tiedotteita, ohjeita ja sääntöjä.

Uusista ohjeista ja säännöistä tiedotetaan K-HAT:n tiedotuskanavien, taksihame.fi/kuljettajat-nettisivujen, datalaitteiden ja/tai sähköpostin kautta. Kuljettajalta edellytetään näiden viestien seuraamista.

Luen tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymäni tilauksen sisällön kokonaan ja noudatan sitä.

Tilauksen lisätiedoissa voi olla oleellisia tietoja matkan onnistumisen kannalta. Ajoselitys ja asiakkaan tiedot on luettava kokonaan jo ennen osoitteeseen ajoa. Hyväksytyn kyytitarjouksen keskeyttäminen esim. auton rikkoonnuttua tai muusta syystä, tehdään välityslaitteelta tai keskuksen kautta eikä jakamalla itse kyytiä edelleen toiselle autolle.



Hyväksyn tavanomaiset maksu- ja luottokortit.

Yhtiön sopimusten ja sääntöjen mukaan asiakkaalla on mahdollisuus taksissa maksaa käteisen lisäksi myös yleisimmillä maksu- ja luottokorteilla. Asiakas päättää itse maksutavan. Kortilla maksavalle asiakkaalle ei ehdoteta käteismaksua.

Osaan käyttää taksamittarin yleisimpiä maksuja (esim. lisämaksut/jaetut maksut).

Ammattitaitoisen taksinkuljettajan tulee hallita taksamittarin peruskäyttö ja toiminnot.

Hyvitän omasta reitti- tms. virheestäni aiheutuneen lisähinnan asiakkaalle oma-aloitteisesti.

Kuljettajan huomaamasta väärästä reittivalinnasta (esim. oikean liittymän ohi ajamisesta) on kerrottava asiakkaalle oma-aloitteisesti ja ilmoitettava myös hintaa hyvitetävän niin, että se on korkeintaan kyseisen matkan hinta edullisinta reittiä käyttäen. Hinnan voi hyvittää laittamalla taksamittarin KASSA – asentoon riittäväksi ajaksi tai vähentämällä kyytimaksusta perillä asianmukaisen summan. Omat virheet myöntämällä ja hyvittämällä vältetään lähes kaikki ongelmat. Asiakkaalta kannattaa varmistaa kaupunginosa, minne ollaan menossa, jos on pientäkään vaaraa väärin muistamisesta tai väärinkäsityksestä.

En aiheuta asiakkaalle lisäkustannuksia vaihtorahan puuttumisesta. En myöskään aiheuta asiakkaalle lisäkustannuksia välityskeskukseen soittamisesta, jos en pysty hoitamaan tilausta.

Taksinkuljettajalla on pääsääntöisesti oltava vaihtorahaa, niin että hän voi ottaa vastaan käteismaksun asiakkaan maksaessa korkeintaan esim. 50 euron setelillä. Jos vaihtorahaa ei ole riittävästi, voi asiakkaalle ehdottaa korttimaksua. Mikäli asiakas ei halua kortilla maksaa, on annettava alennusta käteismaksusta vaihtorahatilanteen mukaisesti. Asiakkaalta ei pyydetä kyytihintaa ylittävää maksua millään verukkeella, eikä mahdollisia ylimääräisiä pankkiautomaatilla käyntejä tai muita vaihtorahan saamiseen liittyviä toimenpiteitä veloiteta asiakkaalta. Jos taksinkuljettaja ei pysty suorittamaan tilausta, esimerkiksi auton rikkoutuessa noutopaikalle saapuessa, hänen tulee välittömästi huolehtia asiakkaalle uudesta tilauksesta välityskeskukseen soittamalla kuljettajalinjaan tai palauttamalla tilaus välityslaitteelta. Taksinkuljettajalla on myös velvollisuus kertoa asiasta asiakkaalle.

Tarjoan aina asiakkaalle kuittia.

Vuoden 2014 alusta voimaan astuneen lain mukaan yrityksen on aina tarjottava asiakkaalle kuitti tämän ostamastaan tuotteesta tai palvelusta. Velvollisuus koskee käteisellä rahalla ja maksukorteilla tehtyjä ostoksia kaikilla toimialoilla.

Ajan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas toisin pyydä.

Kyydin maksava asiakas saa päättää käytettävän reitin liikennesääntöjen sallimissa rajoissa. Ellei asiakas esitä reittitoivetta, käyttää kuljettaja ammattitaitoaan edullisimman tai tarkoituksenmukaisimman reitin valinnassa. Tarkoituksenmukainen reitti voi poiketa edullisimmasta esim. siten, että se on huomattavasti nopeampi mutta tähän tulee saada asiakkaan suostumus erikseen. Jos hyviä reittivaihtoehtoja on useita, esitetään asiakkaalle mielestään paras vaihtoehto ja kysytään, onko asiakkaalla muuta toivetta.



Annan asiakkaalle matkarauhan, jos asiakas ei halua keskustella.

Taksinkuljettajan perustaitoihin kuuluu havaita, onko asiakas juttutuulella vai ei. Jos asiakas haluaa olla rauhassa, niin hänelle tulee antaa siihen mahdollisuus. Jos asiakas haluaa keskustella, hänen kanssaan toki puhutaan.

Vältän keskusteluissa arkaluontoisia asioita (esim. työsuhde, muut kuljettajat, uskonto, politiikka jne.)

Palkkaus, työnantajan asiat, muut kuljettajat, mielipiteet päivän politiikasta tai uskonnolliset kannanotot sekä muut vastaavat asiat eivät kuulu palvelutapahtumaan. Jos asiakas jotakin kyseisistä aiheista kysyy, tulee kuljettajan olla vastauksissaan mahdollisimman neutraali. Hauskat jutut muista asiakkaista tai epämääräiset vitsit eivät kuulu keskustelunaiheisiin taksissa.

En provosoi asiakkaita tai provosoidu asiakkaiden puheista.

Taksinkuljettajan pitää töissä ollessaan käyttäytyä asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa. Ohje pätee niin myös asiakkaaseen. Kuljettajan tulee käyttäytyä neutraalisti ja olla provosoimatta asiakasta. Kuljettajan tulee myös säilyttää maltti asiakkaan puheista ja provosoinnista huolimatta.

Käyttäydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa.

Taksinkuljettajan pitää töissä ollessaan käyttäytyä asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa. Ohje pätee niin asiakkaan, taksikeskuksen, kuin muiden tielläliikkujien kohdalla. Esim. omasta mielestä liian lyhyt kyyti, väärään autoon mennyt ennakkotilausasiakas, tiedonsiirtoviiveen vuoksi ohi mennyt ajotarjous tai kokemattomamman kanssa-autoilijan epäröinti liikenteessä eivät edellytä asiattonta käytöstä. Taksissa töissä ollessa pitää huomioida, että myös ympäristö seuraa kuljettajien käytöstä. Taksinkuljettaja ei saa provosoida asiakasta eikä provosoitua asiakkaan puheista.

Tarjoan asiakkaalle apua autoon/autosta nousemiseen aina tarvittaessa.

Taksia käytetään usein siksi, että oma liikuntakyky on heikentynyt. Tällöin on itsestään selvää, että kuljettaja auttaa asiakasta tarpeen mukaan. Oven avaaminen asiakkaille kuuluu olennaisena osana palveluammattiimme. Tarvittaessa asiakas tulee saattaa perille asti/hakea taksiin sisätiloista.

Tarjoan apua matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa.

Taksikyödyn hintaan kuuluu apu asiakkaan matkatavaroiden siirtämisestä autoon ja autosta pois. Asiakkaan saattaminen tai mahdollinen tavaroiden auttaminen määränpäässä tulee sisältyä jo kyödyn hintaan. Erillinen tavaralisä mahdollista periä ainoastaan normaaleista kauppa- tai matkatavaroista poikkeavista tavaroista. (Esim. sukset tai 50" televisio ja penkit kaadetaan)

Noudatan aina turvallisuutta ja kiinnitän paarit sekä pyörätuolin valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Ohjeiden mukainen kiinnitys takaa asiakkaan turvallisuuden. Kuljettaja suojaa myös itseään hoitamalla kiinnitykset oikein. Turhilta lisävaateilta onnettomuustilanteissa välttyään hoitamalla kiinnitykset asiallisesti.

**Minä ja asuni ovat vuoron alussa siistit ja puhtaat.**

Selvästi likaisissa vaatteissa ajavien tai pitkään peseytymättömien kuljettajien liikennöintiin puututaan. Myös hajusteiden käyttöä on syytä rajoittaa allergisten asiakkaiden huomioimiseksi.

Pukeudun K-HAT:n pukeutumisohteen mukaisesti (liite 2).

Yhtenäisellä pukeutumisella varmistetaan kuljettajan tunnistaminen kuljettajaksi jo vaatteiden perusteella. Tämä lisää asiakkaiden luottamusta kuljetuspalveluun, viestittää kuljettajan itse arvostavan ammattiaan ja lisää siten myös kuljettajan arvostusta asiakkaan taholta.

Kuljettamassani taksiautossa ei tupakoida (ml sähkötupakka yms.).

Tupakointi taksissa on laissa kielletty. Tupakan haju pysyy autossa pitkään, vaikkei tupakoiija välttämättä sitä itse tunnista. Tupakan haju tekee tupakoimattoman asiakkaan matkasta epämiellyttävän. Sähkötupakkaa ei aina erota oikeasta ja laissa sähkötupakka rinnastetaan tupakkatuotteeksi, joten myös tämän käyttö on kielletty taksissa.

Pidän taksiauton siistinä.

Hankalissa sääolosuhteissa taksin likaantuminen on ymmärrettävää, mutta selvästi useita päiviä siivoamatta olleiden autojen liikennöintiin puututaan.

Kunnioitan toisia taksinkuljettajia ja kollegoita, ja käyttäydyn heitä kohtaan aina asiallisesti.**Ratkaisen mahdolliset erimielisyydet rauhallisesti keskustellen niin, etteivät asiakkaat tai sivulliset huomaa tilannetta.**

Taksinkuljettajan pitää töissä ollessaan käyttäytyä asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa. Ohje pätee niin asiakkaan, taksikeskuksen, kuin muiden tielläliikkujien tai kollegoiden kohdalla. Esim. omasta mielestä liian lyhyt kyyti, väärään autoon mennyt asiakas, tiedonsiirtoviiveen vuoksi ohi mennyt ajotarjous tai jonkun kollegan vahingossa ottama sinun asiakkaasi eivät edellytä asiointia käytöstä. Taksissa töissä ollessa pitää huomioida, että myös ympäristö seuraa kuljettajien käytöstä. Taksinkuljettajan pitää säilyttää kunnioitus muita kollegoita kohtaan ja mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan työmaalla rauhallisesti puhumalla ja mahdollisesti yhtiön laadunvalvojaa käyttäen apuna.

Kunnioitan välityskeskukseen työtä ja käyttäydyn heitä kohtaan asiallisesti. Mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan rakentavasti ja avoimesti keskustellen. Osoitan mahdollisen palautteen välityskeskukseen toiminnasta Taksi Hämeen toimistolle.

Joskus myös välityskeskuksessa saattaa tulla inhimillisiä virheitä esim. oikean kaupungin osoitteessa tai jonkin kadun numeroinnissa tms. Joskus virhe saattaa myös olla asiakkaan ilmoittamassa osoitteessa. Kaikki palaute välityskeskukseen toiminnasta tulee osoittaa Taksi Hämeen toimistolle palaute@aluetaksi.net.

En käytä puhelinta / mobiililaitetta tarpeettomasti asiakkaan läsnä ollessa.

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



Käytän tilauksessa olevaa yhteystietoa/tietoja vain välittömissä, tilaukseen liittyvissä asioissa, enkä tallenna mitään tietoja, pois lukien mahdolliset laskutustiedot, mihinkään ilman asiakkaan erillistä suostumusta.

Tilauksessa mahdollisesti oleva asiakkaan puhelinnumero on tarkoitettu vain tilaukseen liittyvien asioiden hoitoon esimerkiksi asiakkaan löytämiseksi. Asiakkaan numeroa, osoitetietoa tai mitään muuta kuin mahdolliset laskutustiedot, ei saa tallentaa itselle esim myöhempää käyttöä varten, ilman erillistä sopimista asiakkaan kanssa. Kyydin jälkeen ei asiakkaaseen oteta yhteyttä, ellei kyse ole esim. löytötavarasta tai vastaavasta asiasta.

Soitan asiakkaalle vain välittömästi tilaukseen liittyvissä asioissa.

Tilauksessa mahdollisesti oleva asiakkaan puhelinnumero on tarkoitettu vain tilaukseen liittyvien asioiden hoitoon esimerkiksi asiakkaan löytämiseksi. Asiakkaan numeroa, osoitetietoa tai mitään muuta kuin mahdolliset laskutustiedot, ei saa tallentaa itselle esim myöhempää käyttöä varten, ilman erillistä sopimista asiakkaan kanssa. Kyydin jälkeen ei asiakkaaseen oteta yhteyttä, ellei kyse ole esim. löytötavarasta tai vastaavasta asiasta.

En julkaise somessa mitään materiaalia, jossa saattaisi näkyä tai käydä ilmi mitään asiakkaaseen, tilauksiin, välitysyhtiöön tai kollegoihin yhdistettävää tietoa, heidän kasvojaan tai mitään heihin yhdistettävää tietoa tai muuta sellaista, ilman heidän lupaansa. Lisäksi toimin somessa muutenkin yleisesti hyväksytyjen sääntöjen mukaisesti. Taksinkuljettajan tulee pyrkiä käyttäytymään neutraalisti myös somessa, jos tätä käytetään töissä tai vapaalla niin, että taksiyhtiö, autoilija, muut kuljettajat, saati asiakkaat tähän yhdistyisivät tahtomattaan.

Minkäänlainen sopimaton puhe, vihjailu tai ehdottelu asiakkaille on ehdottomasti kielletty.

Töissä ollessaan ammattitaitoinen taksinkuljettaja hoitaa vain työtään ja tekee sen ammattitaidolla. Kyseiset asiat eivät sovi taksiin.

KANTA-HÄMEEN ALUETAKSI OY
Hallitus



DATAOHJESÄÄNTÖ

LIITE 1

Tässä dataohjesäännössä kuljettajalla tarkoitetaan autoilijaa tai hänen palveluksessaan olevaa henkilöstöä.

1. Kuljettaja on velvollinen aloittaessaan ajovuoron, kirjautumaan välitysjärjestelmään yhtiön määrittelemällä tavalla esim. henkilökohtaisella kuljettajanumerolla. Toisen kuljettajatunnuksella kirjautuminen on ehdottomasti kiellettyä.
2. Taksiasemalle kirjautuminen on sallittua auton pysähtyessä tolपालle ajojärjestyksen mukaiseen kohtaansa. Taksiasemilla tulee noudattaa paikallisia ohjeita ja sääntöjä. Taksin pysäköinti taksitolpalle on kielletty muuten kuin asiakkaan saattamiseksi / hakemiseksi.
3. Kaikenlainen välitysjärjestelmän sijaintitiedon, jonojärjestyksen tai minkäänlainen muu laitteen tai välitysjärjestelmän manipulointi on kielletty.
4. AJOTARJOUS ON HYVÄKSYTTÄVÄ, ellei kieltäytymiselle ole hyväksyttävää perustetta. Hyväksyttävänä syynä voi olla esimerkiksi auton rikkoontuminen. Kuljettajalla on velvollisuus viipymättä palauttaa ajotarjous välitykseen kuljettajasovelluksesta tai ilmoittaa Yhtiölle, mikäli hyväksytyä ajotilausta ei voida suorittaa.
5. Yhtiön välittämän kyydin siirtäminen toiseen autoon on ehdottomasti kielletty.
6. Kuljettaja on velvollinen selaamaan päätteeltä kaikki vastaanottamansa tilaukseen liittyvät tiedot ja mahdolliset ohjeet sekä toimimaan näiden mukaisesti.
7. Omien sopimusasiakkaiden kanssa hinnat voi sopia vapaasti. Muutoin kuljettajan tulee Yhtiön kautta vastaanotettujen kuljetusten ja taksiasemalta alkavien kuljetusten osalta käyttää Yhtiön määrittelemiä enimmäishintoja sekä hyväksyä Yhtiön edellyttämät maksuvälineet.
8. Kuljettajan on noudatettava niitä toimintaohjeita taksamittarin käytön suhteen, joita lainsäädäntö sekä sopimukset liitteineen määrittävät.
9. Autoilijan tulee huolehtia, että autossa on aina työvuoron aikana puhelin, jonka numero on ennakoon ilmoitettu välityskeskukseen ja/tai yhtiön toimistolle. Mainitun puhelimen tulee olla auto-, ei kuljettajakohtainen.
10. Autoilija on vastuussa, että autoon asennetut taksamittarit, maksupäätteet, välityspäätteet sekä muut mahdollisesti lain vaatimat lisälaitteet toimivat asetusten ja lakien määräämällä tavalla ja että taksamittariin on asetettu yhtiön määrittelemät ja ajantasaiset oikeat taksat.
11. Aiheettoman hätäkutsun lähettäminen on ankarasti kielletty.
12. Tarpeettomat yhteydenotot keskukseseen ja turhat viestit autoille on kielletty. Kriitikki keskuksen toiminnasta on osoitettava yhtiön toimistoon, ei välityskeskukseseen. Asiaton käynti keskustiloissa on kielletty. Kaikenlainen yhtiön palveluksessa tai tehtävällä oleviin henkilöihin kohdistuva uhkaava tai aggressiivinen käytös on ehdottomasti kielletty.



13. Työvuorossa olevan kuljettajan on käytettävä siistiä ja Yhtiön määrittelemää työasua pukeutumisohjesäännön (Liite 2) mukaisesti.

14. Kaiken tiedon tallentaminen tilauksista, lukuun ottamatta mahdollisia laskutustietoja, on ehdottomasti kielletty. Tilauksissa välitettyjä tietoja saa käyttää ainoastaan tilauksen hoitamisen tai laskuttamisen kannalta välttämättömissä asioissa.

15. Autoilija on vastuussa henkilöstönsä toiminnasta sekä velvollinen toimittamaan henkilöstölleen tiedotteet ja ohjeet sekä huolehtimaan, että henkilöstö on tietoinen ja ajan tasalla Yhtiön antamien sääntöjen ja ohjeiden sisällöstä.

16. Rikkomukset tätä ohjesääntöä tai sopimusta kohtaan ovat rangaistavia tekoja ja niistä säädetään erikseen liitteessä 3: Seuraamukset rikkomusasioissa.

17. Autoilija ja kuljettaja sitoutuvat käyttämään ainoastaan yhtiön välityspalveluita ollessaan kirjautuneena välitysjärjestelmään, pois lukien yhteiskunnan kuljetukset.



PUKEUTUMISOHJESÄÄNTÖ

LIITE 2

HOUSUT, HAME

Työasuna käytetään tummansinisiä tai mustia pitkiä suoria housuja. Työasuna on sallittua käyttää myös tummansinistä tai mustaa hametta/housuhametta. Myös siistit ns. pukushortsit on sallittu.

PAITA, PAITAPUSERO JA SOLMIO

Paitana tulee käyttää mustaa, tummansinistä, sinistä tai valkoista kauluspaitaa, jonka kanssa suositellaan käytettäväksi sinisävyistä solmiota, huivia tai solmuketta. Paitaa käytettäessä ilman solmiota, paidan on oltava napitettuna ylintä nappia lukuun ottamatta.

Kesäaikana voi käyttää mustaa, tummansinistä, harmaata tai valkoista pikeepaitaa. Paidoissa ei saa olla huomiota herättävää kaupallista tuotenimeä tai logoa, lukuun ottamatta taksiin liittyviä merkkejä.

Paidassa tulee olla Taksi Häme -brodeerattu logo tai Taksi Häme-pinssi / rintaneula selkeästi näkyvillä.

TAKKI JA NEULE

Takin tai neuleen tulee olla väriltään tummansininen tai musta. Asussa ei saa olla huomiota herättävää kaupallista tuotenimeä tai logoa, lukuun ottamatta taksiin liittyviä merkkejä. Tumma puku kauluspaidan kanssa hyväksytään pukeutumisohjeen mukaiseksi asusteeksi. Puku käsittää sekä housut, että takin.

Takissa tai neuleessa tulee olla Taksi Häme -brodeerattu logo tai Taksi Häme-pinssi / rintaneula selkeästi näkyvillä.

JALKINEET

Mustat kävelykengät tai talvijalkineet, kesäkäytössä sallitaan käytettäväksi sävyltään tummat sandaalit, tummat sukat.

PÄÄHINE

Päähineenä voi käyttää tummansinistä tai mustaa taksinkuljettajan päähinettä. Talvella on sallittua käyttää mustaa tai tummansinistä pipoa. Päähineessä ei saa olla huomiota herättävää kaupallista tuotenimeä tai logoa, lukuun ottamatta taksiin liittyviä merkkejä.

MUUT MÄÄRÄYKSET JA OHJEET

Autoilija on velvollinen valvomaan, että myös kuljettajat noudattavat tätä ja muita Autoilijasopimuksen liitteiden ohjeita.

Muiden ulkoiseen olemukseen liittyvien asioiden lisäksi tulee huolehtia siitä, että asut ovat aina edustuskunnossa puhtaina ja siisteinä. Kaikissa asusteissa sallitaan taksiin liittyvinä merkkeinä taksirytyksen oma nimi tai logot maksimissaan samankokoisina kuin Taksi Häme-logo.



SEURAAMUKSET RIKKOMUSASIOISSA

LIITE 3

1. SEURAAMUKSIEN MÄÄRÄÄMINEN

Yhtiön laadunvalvojalla, taksitarkastajalla, toimitusjohtajalla ja hallituksella on oikeus valvoa sopimuksen ja sen liitteiden noudattamista. Edellä mainitut tahot voivat määrätä rikkeistä seuraavanlaisia sanktioita (kohdat 2–6).

2. OHJESÄÄNNÖT, LAATUSOPIMUS– JA MUUT SOPIMUSRIKKOMUKSET

Autoilijasopimuksen, ohjesääntöjen tai sopimusten rikkominen, kyytien hylkääminen ja muu kyytien valikointi tai välityspäätteen manipulointi.

1. Suullinen huomautus, jonopaikan menettäminen ja / tai 0–24 tunnin sulku välitysjärjestelmästä
2. Kirjallinen varoitus, 0–72 tunnin sulku välitysjärjestelmästä
3. Kirjallinen varoitus, 3–14 vuorokauden sulku välitysjärjestelmästä
4. Kirjallinen varoitus, 1 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä
5. Kirjallinen varoitus, 2–6 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä

3. PUKEUTUMINEN JA AUTON SIISTEYS

Autoilijasopimuksen, laatusopimuksen ja pukeutumisohjeen määräysten rikkominen

1. Suullinen huomautus, 0–24 tunnin sulku välitysjärjestelmästä.
2. Kirjallinen varoitus, 0–72 tunnin sulku välitysjärjestelmästä.
3. Kirjallinen varoitus, 3–14 vuorokauden sulku välitysjärjestelmästä.
4. Kirjallinen varoitus, 1 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä.
5. Kirjallinen varoitus, 2–6 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä.

4. VÄÄRIEN KULJETTAJATUNNUSTEN KÄYTTÖ

Autoilija-, kuljettaja- ja/tai laatusopimuksen rikkominen, välityspäätteen tai jonojärjestyksen manipulointi tai väärän kuljettajatunnuksen käyttö.

1. Suullinen huomautus, 0–24 tunnin sulku välitysjärjestelmästä.
2. Kirjallinen varoitus, 0–72 tunnin sulku välitysjärjestelmästä.
3. Kirjallinen varoitus, 3–14 vuorokauden sulku välitysjärjestelmästä.
4. Kirjallinen varoitus, 1 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä.
5. Kirjallinen varoitus, 2–6 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä.

5. HUONO PALVELU – ASIAKASREKLAMAATIOT JA MUU SOPIMATON MENETTELY TAKSILIIKENTEESSÄ

Autoilijasopimuksen, laatusopimuksen määräysten rikkominen ja/tai muu Sopimaton menettely taksiliikenteessä.

1. Suullinen huomautus, 0–72 tunnin sulku välitysjärjestelmästä
2. Kirjallinen varoitus, 1–14 vuorokauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä



3. 1 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä
4. 2 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä
5. 4 kuukauden tai toistaiseksi voimassa olevan, enintään kahden vuoden mittainen sulku välitysjärjestelmästä

6. MUU SOPIMATON JA ASIATON MENETTELY TAKSILIIKENTEESSÄ

1. Suullinen huomautus, 0–24 tunnin sulku välitysjärjestelmästä.
2. Kirjallinen varoitus, 0–72 tunnin sulku välitysjärjestelmästä.
3. 3–14 vuorokauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä
4. 1–3 kuukauden mittainen sulku välitysjärjestelmästä
5. 6 kuukauden tai toistaiseksi voimassa olevan mittainen sulku ajovälitysjärjestelmästä.

7. TOIMEENPANOVALTA

Taksitarkastaja ja laadunvalvoja voivat määrätä ensisijaisesti maksimissaan 14 vuorokauden tilausvälityssulun. Tätä ankarammat rangaistukset ja sopimusrikkomukset käsittelee Yhtiö toimitusjohtaja tai hallitus.

Toimenpiteet ja sanktioiden pituudet määräytyvät rikkeen ja sen vakavuuden mukaan. Yhtiö voi antaa Autoilijalle tai tämän palveluksessa olevalle henkilölle välityskiellon välittömin vaikutuksin. Välityskielto voi olla voimassa toistaiseksi, kunnes sopimuksen mukainen rikkomus on korjattu. Autoilijalla tai hänen henkilöstöllään on mahdollisuus esittää Yhtiölle näkemyksensä asiasta. Yhtiön hallitus käsittelee asian viipymättä tai viimeistään 14 vuorokauden kuluessa vastineen saatuaan.

Välitysjärjestelmästä sulkeminen määrääjäksi voi myös olla vähemmän kuin minkä tahansa erillisen kohdan osion ilmoittama maksimiaika. Toistuvissa rikkomuksissa kohtien 1–5 osien 5 jälkeen tapahtuva, edelleen toistuva rikkomus voidaan rangaista kohdan 5 osan 5 mukaisesti.

Välitysjärjestelmän ja kuljettajatunnusten uudelleen avaamisesta yhtiö perii kulloinkin voimassa olevan toimistomaksun.



TAKSI HÄME – BRÄNDIN VAATIMUKSET

LIITE 4

KALUSTOVAATIMUS:

Luvanvaraiseen liikenteeseen rekisteröity M1-luokan ajoneuvo, matkustajamäärältään vähintään 1+4 hlö tai maksimissaan 1+8 hlö (koululaispaikoilla 1+13)

KÄYTTÖVOIMA:

Bensiini, diesel, kaasu, vety, hybridi- tai täyssähkö.

PÄÄSTÖLUOKITUS:

Vähintään Euro 6d-temp tai uudempi. Autojen päästövaatimus koskee uusia välitykseen liitettäviä autoja 1.11.2023 alkaen.

VARUSTEET:

- Alkolukko on pakollinen koulukuljetuksissa, muutoin asentamista suositellaan.
- Lainmukainen taksamittari, MID-hyväksyty ja sinetöity
- Maksupäätte (taksamittariin liitettävä, konekuitin tulostava). Kuitista ilmettävä lain vaatimat asiat.
- Autossa oltava yhtiön hyväksymä Taksi Häme –teippaus tai magneettitarra yhtiön määrittelemässä paikassa.
 - o Tilatakseissa tulee olla molemmissa takasivuikkunoissa ja oltava suorakulmion muotoinen teippaus.
 - o Henkilöautoissa tulee olla molemmissa etuovissa ovaalin muotoinen teippaus keskellä etuovea.
 - o Niin sanotussa CADDY-luokan autossa tai vastaavassa tulee olla ovaalin muotoinen teippaus molemmissa etuovessa keskellä tai suorakaiteen muotoinen teippaus molemmissa takasivuikkunoissa.
 - o Yhtiön tarrojen koko tulee olla suurempi kuin A3, korkeus 29,7 cm ja leveys 42 cm.
 - o Tarrat tulee olla vaaleaan autoon tumma tarra ja tummaan autoon valkoinen tarra.
 - o Poikkeukset teippauksissa sallitaan ainoastaan Yhtiön toimitusjohtajan tai hallituksen erillisellä luvalla.
 - o Hallitus pidättää oikeuden puuttua tapauskohtaisesti autonteippauksiin.
 - o Mahdollisissa Premium-takseissa teippaus on erillinen yhtiön määrittelemä Premium-teippaus ja teippauksen sijainti tulee olla selkeästi nähtävissä ja Laadunvalvojan tulee hyväksyä teippauksen paikka etukäteen.
- Autossa oltava Taksi Häme –brändin mukainen taksivalaisin, joka on asennettu toimimaan yhtiön määrittelemällä tavalla. Taksivalaisimen tulee olla hyväksyttävää mallia ja siinä on oltava selkeästi nähtävillä taksin järjestysnumero. Taksivalaisin tulee sijoittaa lakien ja ohjeiden määräämällä tavalla auton katolle. Taksivalaisimen tulee olla kytkettynä taksamittariin. Lisäksi yläosan logo tulee olla valaistu auton ollessa ajovuorossa ja koko valaisimen tulee olla valaistuna taksamittarin vapaa/varattu- tilan mukaisesti.

HENKILÖKOHTAINEN VARUSTUS:

- Taksi Häme pukeutumishjesäännön mukainen vaatetus (LIITE 2), jossa suositellaan olevan Taksi Häme-brodeeraus, paidoissa sekä takeissa.



- Vähintään uloimmassa vaatekappaleessa on oltava näkyvillä Taksi Häme –brodeeraus tai Taksi Häme –pinssi/rintaneula/nimikyltti

TIETO/TAITOTASO:

- Taksi Häme –brändiin ja yleisvälitykseen liittyminen edellyttää Taksi Hämeen toimintatapojen, yrityksen arvojen sekä data- / taksamittarilaitteiden perustoiminnan tuntemista
- Taksi Häme –brändiin liittyessään on uuden kuljettajan suoritettava yhtiön määrittelemä koulutus ja suoritettava yhtiön määrittelemä koe saadakseen kuljettajatunnukset. Uusien kuljettajien, joiden äidinkieli ei ole suomi, kielitaitovaatimus: yleinen kielitutkinto (YKI)
- vähintään taso 3, tai hyväksytty arvosana suomen kielestä peruskoulu-, lukio-, tai ammattikoulun todistuksessa.
- Uuden autoilijan on sitouduttava Autoilijasopimuksen ja sitä täydentävien liitteiden myötä yhtiön määrittelemään toimintamalliin.
- Autoilija vastaa, että uusi kuljettaja allekirjoittaa Yhtiön määrittelemät Kuljettaja- ja Laatusopimukset ja vastaa siitä, että kuljettaja noudattaa sopimuksia ja annettuja ohjeita. Autoilijan ja hänen henkilöstönsä on seurattava yhtiön tiedottamista yhtiön määrittelemissä kanavissa.

AUTOILIJAT SEKÄ KULJETTAJAT:

- Autoilijoiden sekä kuljettajien tulee noudattaa kaikkia säädettyjä lakeja ja toimia näiden puitteissa
- Autoilijoiden tulee täyttää kuljettajia koskevat vaatimukset esimerkiksi kielitaidosta ja hyvämaineisyydestä sekä muut vastaavat vaatimukset

TILAUSTEN VASTAANOTTO:

- Autoilija sitoutuu Autoilijasopimuksen ja sitä täydentävien liitteiden mukaisesti ajamaan Taksi Häme –brändin alla yhtiön hinnoitellut ja/tai tarjoamat sopimusajot ja kaikkien tilauskanavien kautta tulevat tilaukset yhtiön hinnoittelulla sekä taksamittarin käytön ohjeistuksella.
- Autoilija vastaa, että Kuljettajan tulee käyttää Yhtiön kautta vastaanotettavien sekä taksiasemilta tai kadulta ns. ”käsipystyjen” alkavien kuljetusten osalta käyttää Yhtiön määrittelemiä enimmäishintoja sekä hyväksyä Yhtiön edellyttämät maksuvälineet

TILAAJAVASTUULAIN MUKAISET VELVOITTEET:

- Sopimusyritys sitoutuu täyttämään tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet ja osoittamaan velvoitteiden täyttymisen ajantasaisella tilaajavastuureportilla. Sopimusyritys voi tuottaa raportin seuraavien palveluntarjoajien kautta: Vastuu Group Oy (Luotettava Kumppani), Taksikuutio Oy (Vastuukaista), Vastuullinen taksi Oy (Vastuullinen taksi) tai PlusID Oy (Vastuullinen Kumppani).

-

MUUT KALUSTON VAATIMUKSET JA VAKUUTUKSET:

- Taksin tulee olla vakuutettu luvanvaraiseen liikenteeseen.
- Taksin tulee olla määräaikaikaskatsastettu ja autosta tulee olla asiaan kuuluvat verot ja vakuutukset maksettuina.
- Yrittäjällä tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus asiakas-, kuljettaja-, tai esinevahinkojen varalta (Esim. Ammattiliikenne-extra)

Mikäli auto ei täytä brändivaatimuksia on Yhtiöllä oikeus olla lisäämättä autoa välitysjärjestelmään. Yhtiöllä on oikeus sulkea auto välitysjärjestelmästä siihen saakka, kunnes tämä täyttää vaaditut brändivaatimukset. Edellä mainittu ei rajoita muiden tässä sopimuksessa tai sen liitteissä asetettujen velvoitteiden tai



sanktioiden sovellettavuutta, mukaan lukien liite 3 (Seuraamukset rikkomusasioissa), jota noudatetaan kyseisen liitteen mukaisesti.

Yhtiöllä on oikeus periä liittymän uudelleen avauksesta palveluhinnaston mukainen toimistomaksu (Sopimuksen kohta: Seuraamukset).