

LIITE 4

SOPIMUSSAKOT

Sopimussakot

Yleistä

- Liikenteenharjoittajalla on näyttötaakka siitä, että se on toiminut Sopimuksen mukaisesti.
- Liikenteenharjoittajalla on mahdollisuus antaa selvitys siitä, miksi virhe on tapahtunut.
- Palvelurikettä ei ole tapahtunut, jos Liikenteenharjoittaja voi todentaa TH:n hyväksymällä tavalla, ettei virhe ole ollut Liikenteenharjoittajan vaikutuspiirissä.
- Liikenteenharjoittajan tulee todentaa korjaavien toimenpiteiden suorittaminen TH:n hyväksymällä tavalla. TH:lla on oikeus kuitata yksipuolisesti mahdolliset sopimussakot Liikenteenharjoittajalle maksettavista suorituksista.

Taksiyhtiön ja Liikenteenharjoittajan välisen sopimuksen, sen ehtojen tai Taksi Helsingin ohjeiden rikkomisesta, on Liikenteenharjoittaja velvollinen korvaamaan Taksiyhtiölle seuraavasti:

Sopimussakko 300 euroa / virhe

- Liikenteenharjoittaja ei ole antanut selvitystä Kelalle tai TH:lle KELA-ajoissa ilmenneistä puutteista viiden (5) vuorokauden kuluessa TH:n tai Kelan esittämästä selvityspyynnöstä
- kuljetukset eivät ole toteutuneet Sopimuksessa ja sen liitteissä vaaditulla tavalla
- Toistuvat Asiakkailta tai Kelalta tulleet palautteet, jotka koskevat huonoa asiakaspalvelua tai muutoin sopimatonta menettelyä kuljetusten suorittamisessa
- TH on havainnut todennettavasti Liikenteenharjoittajan väärinkäytöksen kuljetussuoritteen toteuttamisessa
- Liikenteenharjoittaja tai kuljettaja tekee matkakirjaukset eri tavoilla kuin on tosiasiassa ajanut, esimerkiksi ei ole ajanut asiakkaan reittiä kokonaistaloudellisesti edullisimmalla tavalla tai on ajanut reitti lähtöosoitteesta ja määränpääosoitteesta poikkeavalla tavalla,
- Liikenteenharjoittaja ei noudata TH:n antamaa ohjeistusta/palvelunkuvausta tai toteuta muutoksia, joita TH:n tulee tehdä esimerkiksi lainsäädännön muuttuessa tai Kelan vaatiessa,
- toistuva perusteeton kyytien hylkääminen

Sopimussakko 500 euroa / virhe

- Liikenteenharjoittaja jatkaa toimintaa, josta sille on jo määrätty edellisen kohdan (sopimussakko 300 euroa) mukainen sopimussakko ja annettu mahdollisuus korjata toimintaansa.
- Liikenteenharjoittajan on laiminlyönyt kuljetuspalvelua käyttävän asiakkaan henkilötietojen tarkistuksen
- Liikenteenharjoittaja on käyttänyt muita kuin hintaliitteen (liite 2) mukaisia taksoja. Lisäksi Liikenteenharjoittaja on velvollinen korvaamaan TH:lle ja kolmannelle osapuolelle väärästä hinnoittelusta aiheutuneet menetykset.

- Liikenteenharjoittaja ei ole suorittanut TH:n tai Kelan edellyttämiä koulutuksia asetetussa määräajassa
- Mittaridatan tai maksuliikenteen korjauslomakkeen toimittamisen laiminlyönti.
- Asiakkaan nouto on myöhästynyt liikenteenharjoittajasta johtuvasta syystä. Liikenteenharjoittaja on lisäksi velvollinen korvaamaan TH:lle korvaavan kyydin järjestämisestä aiheutuneet kulut.

Sopimussakko 1500 euroa / virhe

- Liikenteenharjoittaja jatkaa toimintaa, josta sille on jo määrätty edellisen kohdan (sopimussakko 500,00 euroa) mukainen sopimussakko ja annettu mahdollisuus korjata toimintaansa.
- Kuljetuksen toteutumiseen liittyvä palveluvirhe liittyy asiakkaan turvallisuuteen tai terveyteen. Asiakasturvallisuuteen tai terveyteen liittyviä palveluvirheitä ovat esimerkiksi seuraavat:
 - Asiakas on jätetty saattamatta vastaanottajalle tai jätetty yksin, vaikka asiakastiedoissa on merkintä saattamisesta.
 - Asiakas on viety väärään osoitteeseen ja jätetty sinne.
 - Asiakkaan matkustusturvallisuutta on laiminlyöty, esimerkiksi asiakkaan pyörätuoli on jätetty sitomatta asianmukaisesti.
 - Asiakkaan tietosuojaa on loukattu.
 - Asiakkaaseen on kohdistunut teko, joka antaa ilmeisen tai perustellun syyn rikosilmoituksen tekemiselle.
 - Asiakkaaseen on kohdistunut kiinnipitämistä tai muuta voimankäyttöä, joka on ollut liian kovaotteista ja joka on tapahtunut vastoin asiakkaan tahtoa.
- Liikenteenharjoittaja on tahallisesti omaa hyötyä saavuttaakseen tai rikkeiden paljastumista välttääkseen antanut taksiyhtiölle väärä tietoja liittyen sopimuksessa tai sen liitteissä määriteltyihin tietoihin tai toteutuneeseen palvelu laatuun.
- Liikenteenharjoittajalta on rikkonut Tietojenkäsittely- ja turvallisuussopimusta.
 - TH:lla on oikeus saada Liikenteenharjoittajalta sopimussakkoa jokaista tietojenkäsittely- ja turvallisuussopimuksen rikkomusta kohden. Korjattavissa olevien muiden kuin olennaisien rikkomusten osalta TH:lla on oikeus sopimussakkoon vain, mikäli Liikenteenharjoittaja ei korjaa rikkomusta neljäntoista (14) päivän kuluessa TH:n ilmoituksesta.
 - Sopimussakkoon aina oikeuttaviksi olennaisiksi rikkomuksiksi katsotaan ainakin palvelun tuottamiseen liittyvien tunnusten luovuttaminen kolmansien osapuolien käyttöön ilman TH:n kirjallista hyväksyntää, salassa pidettävien henkilötietojen tietosuojaloukkaukseen johtaneet rikkomukset, rekisteröidyn vahingonkorvausoikeuteen johtavat rikkomukset, sekä muut vakavuudeltaan näihin rinnastuvat rikkomukset.
 - Mikäli Liikenteenharjoittaja ei ole korjannut korjattavissa olevaa rikkomustaan neljäntoista (14) päivän kuluessa, katsotaan rikkomus uudeksi rikkomukseksi, jolloin TH on oikeutettu uuteen sopimussakkoon. Määräajan päättymisestä alkaa aina uusi tämän kohdan mukainen määräaika, ja rikkomus voidaan katsoa toistuvaksi uudeksi rikkomukseksi.

Yleinen korvausvelvoite

Mikäli TH joutuu suorittamaan korvauksia Kelalle TH:n ja Kelan välisen sopimuksen perusteella, Liikenteenharjoittaja sitoutuu korvaamaan TH:lle täysimääräisenä kaikki tällaiset TH:n Kelalle suorittamat korvaukset siltä osin, kuin ne johtuvat Liikenteenharjoittajan Sopimuksessa ja sen liitteissä sovittujen velvoitteiden laiminlyönneistä tai rikkomuksista. Liikenteenharjoittajan maksama sopimussakko ei poista TH:n oikeutta vaatia korvauksia sopimussakon perusteena olevien seikkojen nojalla. Sopimussakko ei myöskään vähennä TH:n oikeutta vahingonkorvaukseen, vaan Liikenteenharjoittajan maksamasta sopimussakosta huolimatta Liikenteenharjoittajan tulee maksaa vahingonkorvaus aiheutuneen vahingon mukaan täysimääräisenä.