**TAKSI HELSINKI OY:N TILAUSVÄLITYSSOPIMUS / Vuokrasopimus / Tila-auto**

## Sopimuksen osapuolet

1. Taksi Helsinki Oy (myöhemmin ”TH”)

   Y-tunnus: 0838031-9
   Ratamestarinkatu 7 B
   00520 Helsinki

2. Liikenteenharjoittaja

Taksi Helsinki ja Liikenteenharjoittaja yhdessä ”Osapuolet” ja kumpikin erikseen ”Osapuoli”.

## SOPIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

(A) Taksi Helsinki Oy (”TH”) toimii taksin tilausvälitystä (”Palvelu”) tarjoavana Autoilijan sopimuskumppanina. Taksi Helsinki Oy 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 sitoutuu noudattamaan TH:n antamia lisäohjeita sen mukaisesti kuin tässä Sopimuksessa on sovittu.

(C) Palvelu toteutetaan TAKSI HELSINKI -tavaramerkin alla tässä Sopimuksessa erikseen kuvatuin ehdoin. Osapuolet ymmärtävät, että Palvelussa korostuvat Taksi Helsingin liiketoiminnan ja tavaramerkin suojaamiseen sekä kuluttaja-asiakkaiden oikeutettuihin odotuksiin liittyvät seikat. Erityisesti kuluttaja-asiakkaiden on voitava luottaa siihen, että tilatessaan Taksi Helsingin tavaramerkillä varustettuja ajoneuvoja, saavat nämä Taksi Helsinki-konsernin laatusitoumuksen mukaista palvelua.

Mikäli Autoilija liikennöi toisen taksiajoneuvojen kuljetuspalveluita välittävän palveluntarjoajan alaisuudessa, sitoutuu Autoilija peittämään ajoneuvosta kaikki TAKSI HELSINKI- toiminimeen ja TAKSI HELSINKI- tavaramerkkiin liittyvät viittaukset ja merkinnät.

## 1 TILAUSVÄLITYKSEN KÄYTTÖOIKEUS

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

Autoilijan on ennen sopimuksen allekirjoittamista toimitettava TH:lle kaupparekisteriote, josta Autoilijan toiminimen tai yhteisön rekisteröinti- ja muut tiedot ilmenevät.

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 TAKSI HELSINGIN 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 ilmoittamalla muutoksista kirjallisesti kolmekymmentä (30) päivää ennen muutosten voimaantuloa.

## 2.2 TH:n Palvelukuvaus

TH huolehtii Palvelun myynnistä ja markkinoinnista sekä tilausten jakamisesta Palvelua käyttävien Autoilijoiden kesken, erikseen sovittavien 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 teknisluonteisiin asioihin liittyvissä ongelmatilanteissa,
- TH raportoi tai mahdollistaa Autoilijalle pääsyn säännöllisesti tietoihin Autoilijan Palvelun kautta kuukausittain vastaanottamista ajotilauksista,
- Taksiautojen IT-järjestelmiin liittyvät IT-palvelut ja -järjestelmät,
- Myynti ja markkinointi,
- Palvelun sisältämä tilausvälitysjärjestelmä (ajonvälityspalvelut),
- TH:n tilausvälitykseen ja maksuvälitykseen ja muihin mahdollisiin palveluihin käytettävät laitteistot ja ohjelmistot. Autoilija huolehtii siitä, että palveluihin käytettävät laitteistot ja ohjelmistot ovat TH:n määräysten mukaisia.

## 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 ajallisesti rajoitetun käyttöoikeuden Sopimuksen voimassaolon ajaksi Taksi Helsinki -toiminimeen, sekä TAKSI HELSINKI -tavaramerkkiin. Autoilijan käyttöoikeus Taksi Helsinki -toiminimeen ja TAKSI HELSINKI -tavaramerkkiin koskee vain tämän Sopimuksen mukaista käyttötarkoitusta. Mikään Palveluun liittyvä tai siinä hyödynnettävä immateriaalioikeus ei siirry Autoilijan omistukseen miltään osin. Käyttöoikeutta ei saa siirtää kolmannelle osapuolelle ilman TH:n nimenomaista kirjallista suostumusta.

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 käytön perusteella syntyviin tuloksiin kuuluvat TH:lle.

Tämän Sopimuksen allekirjoituksella Autoilija sitoutuu itse ja sitoutuu vahvistamaan, että Autoilijan palveluksessa oleva kuljettaja osaltaan sitoutuu seuraaviin ehtoihin, koskien sosiaalisen median käyttöä:

- käyttämään sosiaalista mediaa asianmukaisesti ja vastuullisesti,
- olemaan jakamatta sosiaalisessa mediassa TH:n liikesalaisuuksia tai luottamuksellista tietoa (kuten määritelty kohdassa 6),
- säilyttämään TH:n brändin maineen ja välttämään toimia sosiaalisessa mediassa, jotka voisivat vahingoittaa TH:n mainetta,
- olemaan julkaisematta sosiaalisessa mediassa sopimatonta, loukkaavaa tai harhaanjohtavaa sisältöä, joka voisi vaikuttaa haitallisesti TH:iin, Palveluun tai sen käyttöön,
- hankkimaan TH:n etukäteen annetun hyväksynnän, mikäli aikoo käyttää markkinoinnissaan TH:n tavaramerkkiä ja varmistamaan, että kaikki sosiaalisen median mainosmateriaali noudattaa TH:n hyväksymää ja vahvistamaa ohjeistusta ja
- olemaan jakamatta Palveluun liittyviä yksityiskohtia sosiaalisessa mediassa.

Autoilija hyväksyy, että TH voi antaa Palveluun liittyen tarvittaessa ohjeita tai rajoituksia koskien sosiaalisen median käyttöä. TH:lla on oikeus seurata sosiaalisen median aktiviteettia liittyen Palveluun ja velvoittaa poistamaan Sopimuksen vastaiset julkaisut.

Autoilijan tulee viipymättä ilmoittaa TH:lle, mikäli sen tietoon tulee, että joku on loukannut tai aikoo loukata TH:n immateriaalioikeuksia.

## 2.4 Valvontaoikeus

TH:lla ja TH:n valtuuttamalla sopimuskumppanilla on valvontaoikeus Autoilijan ja Autoilijan käyttämien kuljettajien toiminnan osalta. Valvontaoikeuden tarkoituksena on varmistaa, että Autoilija ja tämän palveluksessa oleva kuljettaja tai muu henkilö noudattavat Sopimusta.

TH:lla on oikeus ryhtyä asianmukaisiin toimenpiteisiin sopimusrikkomuksen osalta. Autoilijan ja tämän palveluksessa olevan kuljettajan tai muun henkilön rikkoessa Sopimusta, TH:lla on oikeus asettaa Autoilija tai tämän palveluksessa oleva kuljettaja tai muu henkilö Palvelun osittaiseen tai kokonaiseen välityskieltoon ja/tai peruuttaa Autoilijalle tai tämän palveluksessa olevalle kuljettajalle annettu laatumerkintä. Sekä kielto että laatumerkinnän peruuttaminen ovat voimassa, kunnes Sopimusrikkomukseen syyllistynyt Osapuoli toimii Sopimuksen edellyttämällä tavalla.

### 2.5 Vastuu Palvelun käytöstä

TH ei missään olosuhteissa takaa Palvelun keskeytymätöntä saatavuutta. TH ei vastaa toiselle Osapuolelle tai kolmannelle aiheutuneista välittömistä tai välillisistä vahingoista, joka johtuu siitä, 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:lla on oikeus päivittää, uudistaa sekä hetkellisesti tai pysyvästi sulkea Palvelun tai sen osan tarjoaminen. 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 tai muun tahon/osapuolen käyttäjätunnuksia.

Autoilijalla, tämän palveluksessa olevalla kuljettajalla tai muulla henkilöllä ei ole oikeutta luovuttaa Palvelun käyttöön oikeuttavia tunnuksia kolmannelle ilman TH:n etukäteen antamaa kirjallista hyväksyntää. Autoilija vastaa Palvelun käyttöä koskevien käyttäjä- tai muiden vastaavien tunnusten oikeudettomasta käytöstä. Mikäli Autoilija on luovuttanut tunnuksensa kolmannen käyttöön ilman TH:n kirjallista hyväksyntää, vastaa Autoilija TH:lle aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti.

## 3 AUTOILIJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

### 3.1 Yleiset velvoitteet

Autoilija ja tämän palveluksessa oleva kuljettaja tai muu henkilö sitoutuu liiketoiminnassaan noudattamaan lainsäädännön asettamia vaatimuksia (mm. liikennöintilupiin, veroihin, kirjanpitoon ja työsuhteeseen liittyvät vaatimukset), hyvää liiketapaa sekä TH:n 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.

Kohdan 2.2 mukaisen ajoneuvolaitteiston haltija huolehtii ajoneuvolaitteiston asianmukaisesta vakuuttamisesta. Mikäli autossa oleva TH:n omistama laite on pikakytkentäisesti irrotettavissa (esim. tabletti), on autoilija velvollinen säilyttämään laitetta turvallisesti muualla kuin autossa kun auto on pois ajosta.

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.

Mikäli Autoilijan ajoneuvoon asennetun ja TH:n, sen konserniyhtiöiden tai kolmannen osapuolen omistaman ajoneuvolaitteen (taksamittari, maksupääte, ajovälityspääte, taksivalo tms.) rikkoutuminen tai menettäminen anastamisen seurauksena johtuu Autoilijan tai 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 palveluksessaan olevan henkilön sekä käyttämiensä alihankkijoiden toiminnasta kuin omastaan.

Autoilija on velvollinen huolehtimaan ja vastaa siitä, että Autoilijan käyttämät kuljettajat noudattavat tämän Sopimuksen mukaisia määräyksiä, velvoitteita, TH:n antamia ohjeita ja laatukriteereitä sekä sitoutuvat noudattamaan Kuljettajien Laatusitoumusta. Autoilija vastaa siitä, että Autoilijan käyttämillä kuljettajilla on voimassa olevat taksinkuljettajan ajolupa, ajokortti ja TH:n myöntämä kuljettajakortti. Edellä mainitut asiakirjat on pyydettäessä esitettävä TH:n taksitarkastajalle.

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

## 3.2 Palveluvelvoitteet

Autoilijan ja tämän palveluksessa olevan henkilön on noudatettava tämän Sopimuksen mukaisia ja TH:n kulloinkin asettamia palveluvelvoitteita. Autoilija sitoutuu tällä sopimuksella toimimaan TH:n alihankkijana julkisissa tarjouskilpailuissa. Autoilija sitoutuu näin ollen myös vastaanottamaan ja ajamaan TH:n solmimien sopimusten nojalla välittämiä kyytejä, kyseisissä sopimuksissa mainittujen sopimusehtojen mukaisesti (tarkemmin TH:n tilausvälitysehdot) mikäli Autoilijan kalusto soveltuu tilattavien kyytien ajamiseen. Autoilijalla ja tämän palveluksessa olevalla on:

- velvollisuus suorittaa ajotilaukset, ajaa TH:n sopimuskuljetukset/ ajotilaukset ja muut yhtiön sopimat kuljetukset yhtiön sopimin ja määräämin hinnoin,
- velvollisuus noudattaa tämän välityssopimuksen solmimishetkellä sovitut peruskriteerit ja sovitut palvelulupaukset koko välityspalvelusopimuksen voimassaolon ajan,
- velvollisuus noudattaa Osapuolten välillä erikseen sovittuja taksikalustoa koskevia määräyksiä (esim. Inva-kalusto, sähköauto) ja vastaanottaa kaluston mukaiset kuljetukset,

- **Autoilija sitoutuu tämän sopimuksen voimassaoloaikana käyttämään taksikalustona tila-autoa, jossa istumapaikkoja 7–8 matkustajalle käsimatkatavaroineen.**
- Autoilijalla on oikeus vaihtaa käyttämänsä Taksikalustotyyppi toiseen kalustoon saatuaan etukäteen TH:n kirjallisen suostumuksen,
- velvollisuus tehdä välittömästi ilmoitus TH:n palvelukeskukselle, mikäli vastaanotettua ja hyväksyttyä ajotilausta ei voida suorittaa Autoilijan tai tämän palveluksessa olevan henkilön toimesta,
- velvollisuus vastata viipymättä ja viimeistään kolmen (3) päivän kuluessa kirjallisesti TH:n kulloinkin pyytämään ja Palvelun käyttöön liittyvään selvityspyyntöön,
- velvollisuus noudattaa Palvelun käyttöön liittyvässä liiketoiminnassa TH:n kulloinkin voimassa olevia määräyksiä (ml. Sopimuksen voimaantulohetkellä olemassa olevat Taksikalustoa koskevat määräykset), sopimus kuljettajakortin käytöstä, pukeutumista koskevat määräykset sekä laatusitoumukset (yhdessä ”Määräykset”). TH:lla on oikeus muuttaa Määräyksiä ilmoittamalla muutoksista kirjallisesti kolmekymmentä (30) päivää ennen muutosten voimaantuloa,
- velvollisuus kuulua TH:n hyväksymään tilaajavastuulain todentavaan järjestelmään (esim. Luotettava Kumppani /Vastuu Group),
- velvollisuus noudattaa TH:n valtuuttamien taksintarkastajien ja/tai laadunvalvojien ohjeistusta sekä esittää taksintarkastajille ja/tai laadunvalvojille pyynnöstä kaikki soveltuvan lainsäädännön ja TH:n määräysten mukaisesti ajoneuvoissa pidettävät sekä taksiliikennettä koskevat asiakirjat. Puutteet ohjeistuksen noudattamisessa tai asiakirjojen osalta estävät TH:n välittämien ajojen suorittamisen,
- velvollisuus asentaa ja käyttää ajoneuvoissa olevaa ja Palvelun käyttöä koskevaa kohdan 2.2 mukaista ajoneuvolaitteistoa TH:n kulloinkin antamien ohjeiden mukaisesti. Autoilijan tulee ilman aiheetonta viivästystä kustannuksellaan palauttaa kohdan 2.2 mukainen ja TH:n, sen konserniyhtiön tai kolmannen osapuolen omistama ajoneuvolaitteisto TH:lle tai TH:n osoittamalle taholle Sopimuksen päättyessä tai TH:n erikseen pyytäessä,
- velvollisuus ottaa huomioon kaikessa Sopimuksen mukaisessa toiminnassa, tavaramerkin tärkeys TH:n liiketoiminnan kannalta,
- velvollisuus osallistua TH:n edellyttämiin koulutus- ja muihin tilaisuuksiin.

## 3.3 Palvelun saatavuuden turvaaminen

Osapuolet ymmärtävät ja hyväksyvät, että tämän Sopimuksen tarkoituksena on turvata TH:n ja Autoilijoiden asiakkaiden kuljetusten saatavuus kaikissa olosuhteissa. Autoilijan ajoneuvon ollessa kirjattuna sisään Palveluun, ei Autoilija ole ilman TH:n etukäteistä lupaa oikeutettu samanaikaisesti liikennöimään toisen vastaavan kuljetuspalveluita välittävän palvelun alaisuudessa.

## 3.4 Autoilijan tiedonantovelvollisuus

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

- taksiliikenneluvan haltijan nimi ja y-tunnus, puhelinnumero, sähköpostiosoite sekä osoitetiedot,
- ajoneuvon liikennöinnistä vastaavan henkilön nimi, puhelinnumero sekä osoitetiedot,
- pyydettäessä toimitettava Autoilijan kaikkien ajoneuvojen kuljettamista tosiasiallisesti hoitavien henkilöiden nimet, puhelinnumero sekä osoitetiedot (henkilöiden oltava TH:n laatukriteerit täyttäviä).

Autoilijan on ilmoitettava viipymättä kirjallisesti TH:lle sellaisista muutoksista, jotka voivat vaikuttaa tämän Sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämiseen, kuten muutokset taksikalustossa tai Autoilijan tämän sopimuksen allekirjoittaneen yhtiön omistusoikeudessa sekä liikenteestä vastaavan henkilön vaihtuminen.

Autoilijan katsotaan vastaanottaneen TH:n ohjeistukset, ilmoitukset ja muut Palvelua koskevat tiedotteet seitsemän (7) päivän kuluessa niiden lähettämisestä tai julkaisemisesta.

## 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.

Mikäli Autoilija on epäiltynä rikoksesta, TH:lla on oikeus purkaa Sopimus välittömin seurauksin.

Mikäli Autoilijan palveluksessa oleva henkilö on epäiltynä rikoksesta, eikä Autoilija ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin estääkseen epäiltyä henkilöä suorittamasta TH:n välittämiä ajoja, TH:lla on oikeus purkaa Sopimus välittömin seurauksin.

Edellä mainittu ei kuitenkaan rajoita muiden tässä Sopimuksessa asetettujen velvoitteiden soveltuvuutta.

Mikäli TH on päättänyt Autoilijalta Palvelun käytön, Autoilija ei tämän perusteella vapaudu Autoilijalle kohdassa 4 määritettyjen maksujen suorittamisesta.

Mikäli Autoilija ei korjaa laiminlyöntejään tai Sopimuksen vastaista toimintaansa seitsemän (7) vuorokauden kuluessa saatuaan TH:lta kirjallisen huomautuksen on TH:lla oikeus irtisanoa Sopimus kohdan 10 mukaisesti.

Mikäli Autoilijan sopimusrikkomus on tahallista tai törkeää, on TH:lla oikeus purkaa Sopimus kohdan 8 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 neljäsataaviisikymmentäyhdeksän (459) 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 ennakkoilmoituksella.

Lisäksi TH on oikeutettu perimään Autoilijoilta myös muita maksuja Palveluun ja sen käyttöön liittyen, sekä välttämättömien laiteinvestointien ja/tai markkinointitoimien taikka muiden vastaavien kuluerien johdosta.

## 5 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN, MUUTTAMINEN JA OMISTAJANVAIHDOKSET

Autoilija ei saa siirtää tätä Sopimusta, eikä tämän Sopimuksen mukaisia velvoitteitaan kolmannelle osapuolelle ilman TH:n etukäteistä kirjallista suostumusta. TH:lla on oikeus siirtää tämä Sopimus konserniyhtiölleen Taksi Helsinki -konsernin sisällä.

Autoilijalla on oikeus muuttaa toiminimi, avoin yhtiö tai kommandiittiyhtiö osakeyhtiöksi, jolloin tämä Sopimus jatkuu voimassa olevana TH:n ja syntyvän osakeyhtiön välisenä. Toiminimen, avoimen yhtiön tai kommandiittiyhtiön vastuunalaiset henkilöt ovat kuitenkin vastuussa niistä velvoitteista, joiden peruste on syntynyt ennen velvoitteiden siirtymistä vastaanottavalle osakeyhtiölle.

Autoilijan tulee ilmoittaa TH:lle ilman aiheetonta viivästystä kirjallisesti, mikäli Autoilijan tämän sopimuksen allekirjoittaneen yhtiön osakekannasta puolet (50 %), osakekannan enemmistö tai osakekanta kokonaan siirtyy kolmannelle osapuolelle.

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

TH:lla on oikeus muuttaa Sopimuksen ehtoja. TH ilmoittaa muuttuneista ehdoista kirjallisesti tai sähköpostilla Autoilijalle sillä hetkellä tiedossa olevaan Autoilijan osoitteeseen. Mikäli Autoilija ei hyväksy Sopimuksen muutoksia, TH:lla on oikeus irtisanoa Sopimus päättyväksi yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun Autoilija sai tiedon muutoksista.

## 6 SALASSAPITO

Tämän Sopimuksen mukaisen Palvelun käytön ja liiketoiminnan harjoittamisen yhteydessä 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 velvoitteiden toteuttamiseksi. Salassapitovelvoitteen 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. Autoilija voi luovuttaa Luottamuksellisia Tietoja ainoastaan niille palveluksessaan oleville kuljettajille, jotka ovat tekemisissä Palvelun kanssa ja joilla on Palvelun käyttämistä varten tarve saada tiedot käyttöönsä, ja jotka ovat ennen tietojen ilmaisemista sitoutuneet tätä sopimusta vastaavaan salassapitovelvollisuuteen.

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,

(e) jonka Autoilija on velvollinen paljastamaan tai luovuttamaan lain, viranomaismääräyksen, pörssin sääntöjen tai toimivaltaisen viranomaisen näin vaatiessa.

Autoilija sitoutuu pitämään tämän Sopimuksen sisällön salassa. 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, kuten 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 2.3 ja 6 rikkomuksiin.

Mikäli Autoilija toimii Sopimuksen vastaisesti ja jättää ajamatta TH:n sopimat ja kyseessä olevalle Autoilijalle välitetyt ajot, vastaa Autoilija täysimääräisesti ajamatta jättämisestä TH:lle aiheutuvista kuluista ja sanktioista.

## 8 PURKUOIKEUS

Osapuolilla on oikeus purkaa Sopimus seuraavin ehdoin. Purkuilmoitus on toimitettava toiselle osapuolelle kirjallisesti.

**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 rikkoo tai laiminlyö TH:n laatuvaatimuksia ja rikkomuksen katsotaan olevan vakava,

(d) Autoilija aiheuttaa sopimuksenvastaisella toiminnallaan TH:lle vahinkoa,

(e) Autoilijan tämän sopimuksen allekirjoittaneen yhtiön hallinta tai omistuksesta yli 49% siirtyy kolmannelle osapuolelle,

(f) Autoilijan yhtiö puretaan tai asetetaan konkurssiin tai yhtiö lakkauttaa maksut,

(g) Autoilijan taksiliikennelupa perutaan, se on vanhentunut tai Autoilija luopuu liikennöimisoikeudestaan,

(h) Autoilija jättää maksamatta TH:lle Sopimuksen mukaiset palkkiot. TH:lla on oikeus kuitata saamisensa Autoilijalle tilitettävistä maksuista,

(i) Autoilija siirtää tämän Sopimuksen tai Sopimuksen mukaiset velvoitteet kolmannelle osapuolelle ilman TH:n etukäteistä kirjallista suostumusta,

(j) Autoilija jättää noudattamatta Tilaajavastuulain mukaisia velvoitteitaan, eikä korjaa

menettelyään seitsemän (7) päivän kuluessa saatuaan TH:lta asiaa koskevan huomautuksen.

**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 taloudellista vahinkoa, tai

(c) jos Autoilija ei kykene niin kutsutun sosiaalisen suoritusesteen (sairaus, työkyvyttömyys tai muu siihen verrattava autoilijasta riippumaton seikka) vuoksi täyttämään Sopimuksen velvoitteita, voi Autoilija vaatia Sopimuksen purkamista. Autoilijan on tehtävä kohtuullisen ajan kuluessa suoritusesteen syntymisestä kirjallinen pyyntö Sopimuksen purkamisesta ja esitettävä riittävät todisteet sosiaalisen suoritusesteen olemassaolosta. Jos Sopimus päättyy kesken sopimuskauden sosiaalisen suoritusesteen vuoksi, Autoilija vapautuu kohdan 4.1 mukaisten Välitysmaksujen maksamisesta Sopimuksen päättymisen jälkeen.

## 9 SOPIMUKSEN PÄTEVYYS

Mikäli jokin tämän Sopimuksen ehdoista katsottaisiin joltain osin pätemättömäksi tai lain vastaiseksi, ei tämä vaikuta koko Sopimuksen pätevyyteen. Sopimus on pätemätöntä ehtoa lukuun ottamatta voimassa.

## 10 SOPIMUKSEN KESTO JA IRTISANOMINEN

Tämä Sopimus astuu voimaan, kun molemmat Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet, ja se on voimassa toistaiseksi.

Kumpi tahansa Osapuoli voi irtisanoa Sopimuksen kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on toimitettava toiselle Osapuolelle kirjallisesti.

Mikäli Autoilija ei hyväksy muutoksia Määräyksiin tai kohdan 4.1 mukaisiin maksuihin, TH:lla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään kolmenkymmenen (30) päivän 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 neu-

votteluin. 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. Välimiesmenettelyn kieli on suomi.

## 12 SOPIMUSASIAKIRJAT JA SOVELTAMISJÄRJESTYS

Autoilija vastaa Palvelun käytöstä tämän Sopimuksen ja sen liitteiden 1–5 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: Sopimus yhteisrekisterinpidosta

Liite 2: Kalustovaatimukset

Liite 3: Pukuohjesääntö

Liite 4: 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 allekirjoitetaan sähköisesti.

Taksi Helsinki Oy



Juha Pentikäinen

Toimitusjohtaja
Taksi Helsinki Oy

## 1.OSAPUOLET

1.1 Taksi Helsinki Oy, y-tunnus 0838031-9, joka harjoittaa liiketoimintaa osoitteessa Ratamestarinkatu 7 B, 00520 Helsinki (jäljempänä ”**TH**”).

1.2 Allekirjoittanut liikenteenharjoittaja, jolla on voimassa oleva ajotilausten välityspalvelusopimus TH:n kanssa tai voimassa oleva tilausvälityssopimus TH:n tytäryhtiön kanssa (jäljempänä ”**Autoilija**”).

1.3 TH ja Autoilija yhdessä jäljempänä ”**Osapuolet**”, kumpikin erikseen ”**Osapuoli**”.

## 2.TAUSTA JA TARKOITUS

2.1 Tällä sopimuksella yhteisrekisterinpidosta (jäljempänä "**Sopimus**") sovitaan Osapuoltenvelvollisuuksista taksivälityspalveluiden tarjoamiseen ja toteuttamiseen liittyvässä henkilötietojenkäsittelyssä.

2.2 Kahden tai useamman rekisterinpitäjän määritellessä yhdessä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot, ovat rekisterinpitäjät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (jäljempänä ”**TSA**”) 26 artiklan nojalla yhteisrekisterinpitäjiä.

2.3 TSA:n 26 artiklan mukaisesti yhteisrekisterinpitäjien on läpinäkyvällä tavalla määriteltävä kunkin vastuualue TSA:ssa vahvistettujen velvollisuuksien noudattamiseksi, erityisesti rekisteröityjen oikeuksien käytön ja TSA:n 13 ja 14 artiklan mukaisten tietojen toimittamista koskevien tehtäviensä osalta. Järjestelyn yhteydessä nimetään rekisteröidyille yhteyspiste. Järjestelystä on asianmukaisesti käytävä ilmi yhteisrekisterinpitäjien roolit ja suhteet rekisteröityihin nähden. Järjestelyn keskeiset osat saatetaan rekisteröityjen saataville.

2.4 Tämän Sopimuksen ehdot muodostavat Osapuolten välille TSA:n 26 artiklan mukaisen keskinäisen järjestelyn ("**Järjestely**").

## 3.YHTEISREKISTERINPITOA KOSKEVAT KÄSITTELYTOIMET

3.1 Osapuolten yhteisrekisterinpitoa koskevat henkilötietojen käsittelytoimet, joita tämä Sopimus koskee, on tarkemmin yksilöity tämän Sopimuksen liitteessä. Selvyyden vuoksi todetaan, että tätä Sopimusta ei sovelleta Osapuolen omassa toiminnassaan suorittamaan muuhun henkilötietojenkäsittelyyn.

## 4.YHTEINEN YHTEYSPISTE

4.1 Jotta voidaan varmistaa, että rekisteröidyt voivat tehokkaasti käyttää oikeuksiaan TSA:n nojalla, Osapuolet perustavat rekisteröidyille yhteyspisteen Osapuolten yhteisrekisterinpitoakoskevien käsittelytoimien osalta. Osapuolet sopivat, että tämä yhteyspiste on TH:n tietosuojavastaava, jonka yhteystiedot on yksilöity tämän Sopimuksen liitteessä. Tietosuojavastaavan yhteystiedot ilmoitetaan rekisteröidyille asianmukaisella tavalla.

## 5.YLEISET VASTUUT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTEYLSSÄ

5.1 Osapuolet sitoutuvat panemaan täytäntöön asianmukaiset toimenpiteet, jotta tämän Sopimuksen liitteessä määritettyjen tarkoitusten toteuttamiseksi suoritettava henkilötietojen käsittely täyttää TSA:n vaatimukset. Näiden toimenpiteiden osalta Osapuolet toteavat, että:

5.1.1 kummankin Osapuolen vastuulla on varmistaa, että sillä on olemassa TSA:n 6 artiklan mukainen laillinen peruste käsitellä henkilötietoja;

5.1.2 TH vastaa henkilötietojen käsittelyn läpinäkyvyydestä ja toimittaa rekisteröityjen saataville TSA:n 12–14 artikloiden nojalla annettavat tiedot;

5.1.3 TH vastaa muiden TSA:n mukaisten rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisesta ja rekisteröityjen niihin liittyvien pyyntöjen vastaanottamisesta;

5.1.4 kumpikin Osapuoli vastaa itse suorittamastaan henkilötietojen käsittelystä;

5.1.5 kumpikin Osapuoli on velvollinen käsittelytoimia suorittaessaan ottamaan huomioon tämän Sopimuksen liitteessä määritetyt henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja varmistamaan, että henkilötietoja käsitellään ainoastaan välttämätön määrä näiden tarkoitusten toteuttamiseksi;

5.1.6 kumpikin Osapuoli on velvollinen ottamaan huomioon tämän Sopimuksen liitteessä määritetyt henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja varmistamaan, että henkilötietoja käsitellään vain niiden käsittelyyn tarkoitetuissa laitteissa ja järjestelmissä;

5.1.7 TH vastaa henkilötietojen poistamisesta sen jälkeen, kun niiden säilyttäminen ei ole enää tarpeellista Sopimuksen liitteessä määritettyjen tarkoitusten toteuttamiseksi;

5.1.8 kumpikin Osapuoli on velvollinen asettamaan asianmukaiset salassapitoa ja tietoturvaa koskevat velvoitteet henkilöstölle, joka on valtuutettu käsittelemään henkilötietoja;

5.1.9 TH vastaa henkilötietojen käsittelyssä käytettävien alihankkijoiden toiminnasta sekä siitä, että ne toimivat tämän sopimuksen ja TSA:n sekä TH:n antaman ohjeistuksen mukaisesti käsitellessään henkilötietoja;

5.2 Järjestelyssä mainitusta huolimatta, rekisteröidyt voivat käyttää TSA:n mukaisia oikeuksiaan kutakin yhteisrekisterinpitäjänä toimivaa Osapuolta kohtaan.

**6.JÄRJESTELYN JULKISTAMINEN**

6.1 Tämän Järjestelyn olennaiset osat julkaistaan ja informoidaan asianmukaisesti TH:n verkkosivulla olevilla asiakkaiden ja kuljettajien tietosuojaselosteilla.

**7.YHTEISTYÖ JA AVUSTAMINEN**

7.1 Osapuoli, mukaan lukien Osapuolen henkilöstö, sitoutuu tekemään yhteistyötä toisen Osapuolen kanssa kohtuullisesti ja pyydetyssä laajuudessa suhteessa:

7.1.1 rekisteröityjen pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröityjen TSA:n mukaisten oikeuksien käyttämistä (Autoilijan on tarvittaessa ohjattava asiakkaat ja kuljettajat ottamaan yhteyttä Osapuolten yhteiseen yhteyspisteeseen);

7.1.2 rekisteröityjen tai valvontaviranomaisen mitä tahansa muuta viestintää koskien tämän Sopimuksen liitteessä yksilöityä henkilötietojen käsittelyä (Autoilijan on ilmoitettava TH:lle tällaisesta viestinnästä ilman aiheetonta viivytystä);

7.1.3 tietosuojan vaikutuksenarviointeihin ja ennakkokuulemisiin TSA:n 35 ja 36 artikloiden nojalla:

7.1.4 teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanoon TSA:n 25 artiklan nojalla;

7.1.5 rekisteröidyille TSA:n 12–14 artikloiden nojalla annettavien tietojen laatimiseen ja välittämiseen (Autoilijan on ohjattava asiakkaat ja kuljettajat tutustumaan TH:n verkkosivuilla julkaistuihin asiakkaiden ja kuljettajien tietosuojaselosteisiin);

7.1.6 yleisen tietosuoja-asetuksen 5–10 artikloiden noudattamisen arviointiin; ja

7.1.7 henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamiseen.

**8.HENKILÖTIETOJEN TIETOTURVALOUKKAUKSET**

8.1 Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen sattuessa Osapuolen on ilmoitettava toiselle Osapuolelle henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä tultuaan tietoiseksi tästä.

8.2 Osapuolet tekevät tarvittavassa laajuudessa yhteistyötä tutkiakseen henkilötietojen tietoturvaloukkausta ja täyttääkseen siitä johtuvat ilmoitusvelvollisuutensa valvontaviranomaiselle sekä rekisteröidyille TSA:n mukaisesti. Osapuolten on tämän vuoksi heti tullessaan tietoiseksi henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta:

8.2.1 aloitettava tutkimus henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyen, jotta sen laajuus, luonne ja todennäköiset seuraukset voidaan määrittää;

8.2.2 tehtävä asianmukaiset korjaavat toimenpiteet lieventääkseen henkilötietojen tietoturvaloukkauksen mahdollisia haittavaikutuksia; ja

8.2.3 konsultoitava toisiaan määrittääkseen ovatko Osapuolet TSA:n nojalla velvollisia ilmoittamaan henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille, joiden henkilötietoja tietoturvaloukkaus koskee.

**9.VAHINGONKORVAUSVELVOLLISUUS JA VASTUUNRAJOITUKSET**

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

9.2 Selvyyden vuoksi todetaan, että Osapuolten vastuu valvontaviranomaisen määräämiin hallinnollisiin sakkoihin määräytyy TSA:n mukaisesti.

**10.SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN**

10.1 Tähän Sopimukseen tehtävät muutokset on tehtävä kirjallisesti ja kummankin Osapuolen allekirjoituksin. Selvyyden vuoksi todetaan, että TH voi päivittää ja ylläpitää tämän Sopimuksen liitettä ilman kummankin Osapuolen allekirjoituksia. Päivitetystä liitteestä on kuitenkin ilmoitettava kirjallisesti Autoilijalle.

**11.VOIMASSAOLO**

11.1 Sopimus tulee voimaan, kun molemmat Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet ja on voimassa toistaiseksi.

11.2 Sopimuksen irtisanomiseen sovelletaan, mitä Osapuolten välisessä ajotilausten välityspalvelusopimuksessa tai tilausvälityssopimuksessa on sovittu.

## 12. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN RATKAISU

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

12.2 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.

12.3 Välimiesmenettelystä aiheutuneet kulut jakautuvat Osapuolten kesken välitystuomioistuimen määräämässä suhteessa.

## 13. PÄIVÄYS JA ALLEKIRJOITUKSET

Tästä Sopimuksesta on laadittu kaksi (2) saman sisältöistä kappaletta, yksi kummallekin Osapuolelle.

## Liitteet

**Liite 1:** Kuvaus henkilötietojen käsittelystä

## LIITE 1: KUVAUS HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSTÄ

Tämä liite on erottamaton osa Sopimusta ja sisältää kuvauksen Osapuolten välisestä yhteisrekisterinpidosta ja siihen liittyvästä henkilötietojen käsittelystä.

**Kuvaus yhteisistä henkilötietojen käsittelyn tarkoituksista**

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on taksivälityspalveluiden tarjoaminen ja toteuttaminen. Tämän tarkoituksen saavuttamiseksi Osapuolet käsittelevät henkilötietoja seuraaviin nimenomaisiin ja yhteisiin käyttötarkoituksiin:

- Taksitilausten jakaminen, kyytientoteuttaminen ja kyytien toteutumisenseuraaminen
- Kuljettajan ja asiakkaan välisenviestinnän mahdollistaminen
- Taksitilaukseen liittyvän asiakastuentoteuttaminen ja asiakkaan informointitaksin sijainnista

**Kuvaus yhteisistä käsittelytoimista**

Edellä mainittujen tarkoitusten toteuttamiseksi Osapuolet suorittavat esimerkiksi seuraavia käsittelytoimenpiteitä:

- TH vastaanottaa asiakkaan tilauksen; tilaus jaetaan lähimmälle vapaana olevalle kuljettajalle välitysjärjestelmänvälityksellä; kuljettaja hyväksyy tilauksen ja vastaanottaa asiakkaan ja tilauksentiedot; ajoneuvon sijaintitiedot yhdistetään tilaukseen; kuljetuksenpäätyttyä kuljettaja päivittää välitysjärjestelmään tiedon tilauksenloppuun suorittamisesta
- Tilaustietojen ja asiakkaan yhteystietojenvälittäminen kuljettajalle; kuljettaja ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen tilauksen toteuttamiseksi
- TH vastaanottaa asiakkaalta yhteydenoton hänen tekemäänsä tilaukseen liittyen; TH informoi asiakasta kuljettajan sijainnista ja saapumisajasta puhelimitse tai TH:n asiakassovelluksenvälityksellä

**Rekisteröityjen ryhmät**

Rekisteröidyt, joiden henkilötietoja käsitellään, kuuluvat seuraaviin rekisteröityjen ryhmiin:

- Asiakkaat
- Kuljettajat

**Henkilötietoryhmät**

Käsiteltävät henkilötiedot kuuluvat seuraaviin henkilötietoryhmiin:

- Perus- ja yksilöintitiedot
- Yhteystiedot
- Ajoneuvon yksilöintitiedot

- Ajoneuvon sijaintitiedot
- Tilausta koskevat tiedot

| | |
|---|---|
| **Käsittelyn kesto** | Henkilötietoja käsitellään edellä mainittujen tarkoitusten toteuttamiseksi, minkä jälkeen niitä säilytetään kaksi (2) vuotta, jotta Osapuolet pystyvät varautumaan ja puolustautumaan mahdollisiin oikeusvaateisiin. |
| **Yhteinen yhteyspiste** | TH:n tietosuojavastaava<br>Sähköposti: tietosuojavastaava@taksihelsinki.fi |
| **Yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista toimenpiteistä** | Henkilötiedot suojataan asianmukaisin tietoturvatoimenpitein. Näihin toimenpiteisiin lukeutuu mm. fyysinen kulunvalvonta tietojenkäsittelyyn tarkoitetuissa tiloissa, käyttäjien pääsynvalvonta välitysjärjestelmään, käyttäjien pääsynvalvonta tietoihin, jäljitettävyystoimenpiteet (automaattinen lokitietojen kerääminen), tietojen siirtämisen ja jakamisen turvallisuus (tiedon siirtämisen salaus), tietojen saatavuuden hallinta (tietojen varmuuskopiointi, palomuurit, viruksentoruntaohjelmat), henkilöstön ja alihankkijoiden ohjeistus sekä henkilöstön koulutukset. |

# 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 mahduttava 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 hyväksyttää 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

TAKSI HELSINKI® 0100 0700 Luottamuksesi arvoinen.

# Taksi Helsingin pukeutumisohje

Kaikkien Taksi Helsingin pääkaupunkiseudun välityksessä ajavien kuljettajien tulee noudattaa alla olevaa pukeutumisohjetta.

## Yleiset vaatimukset

- Päällimmäisessä vaatteessa tulee olla **Taksi Helsinki -logo**
- Vaatteiden tulee olla siistejä, ehjiä ja puhtaita
- Pukeutumisen tulee olla ammattimaista ja ohjeen mukaista
- Rintaneulalogon käyttö on sallittu vain puvun takissa

## Luokitusten mukainen pukeutuminen

- Taksi Helsinki -luokan kuljettaja voi käyttää kaikkia kuvaston mukaisia työvaatteita
- LUX-luokan kuljettajan tulee käyttää vain erikseen LUX-merkinnällä osoitettuja työasuja
- Edustustaksiajoissa käytetään aina mustaa pukua.

## Työvaatteiden hankinta

- Työvaatteet hankitaan Taksi Helsingin osoittamasta paikasta.
- Itse teetettyjä painatuksia tai brodeerauksia ei sallita.
- Mikäli valmismallistosta ei löydy sopivaa kokoa, muu vaate voidaan hyväksyttää Taksi Helsingillä ja logon painatus tehdään Taksi Helsingin hyväksymässä paikassa.

# Vaatetus

### Housut

- Mustat pitkät housut
- Ei farkut, urheiluhousut tai reisitaskuhousut

### Hame

- Musta polvipituinen hame
- Ei farkku- tai urheiluhame

### Paita

- Musta tai valkoinen kauluspaita
- Musta tai valkoinen pikeepaita

### Takki

- Musta
- Vain puvun takissa sallitaan rintaneulalogo

### Jalkineet

- Mustat asialliset kengät
- Tummat sukat
- Ei urheilujalkineita tai crocs-tyyppisiä kenkiä

### Päähineet

- Mustan päähineen (pipo tai lippalakki) käyttö on tilanteen mukaan sallittua
- Päähineen tulee olla malliltaan asiallinen ja hillitty
- Päähinettä ei saa käyttää ajaessa.

### Lisätiedot

*autoilijapalvelut@taksihelsinki.fi*

# 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.

Taksi Helsingin valtuuttamalla laatutoimielimellä, taksitarkastajilla 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 brändidunnuksin 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 neljäntoista (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

# Liite 4 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 taksiajoneuvo on vuoron alussa sisältä ja ulkoa moitteettoman puhdas.
- ✓ Pukeudun Taksi Helsingin pukeutumisohjeen mukaisesti.
- ✓ Minä ja työasuni ovat vuoron alussa moitteettoman siistit ja puhtaat.
- ✓ Kuljettamassani taksiajoneuvossa ei tupakoida (ml. sähkötupakka 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 asiakaspuheluihin 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 kyytimaksun 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 taksamittarin 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.

TAKSI HELSINKI®

0100 0700

Luottamuksesi arvoinen.

## Liite 4 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 viivyttelemätöntä yhteistyötä myös kuljettajalta.

**Seuraan Taksi Helsingin tiedotusta ohjeista ja säännöistä sekä noudatan niitä**
Kuljettajan on seurattava tiedotusta Taksi Helsingin virallisissa tiedotuskanavissa (tilausvälityspääte, 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 puhdas**
Selvästi siivoamatta olleiden ajoneuvojen liikennöintiin puututaan. Hankalissa sääolosuhteissa taksin likaantuminen ulkoa on ymmärrettävää - kesken vuoron ei ajoneuvoa tarvitse pestä.

**Pukeudun Taksi Helsingin pukeutumisohjeen 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 rikkinäisissä vaatteissa ajavien tai henkilökohtaisen hygieniansa laiminlyöneiden kuljettajan liikennöintiin puututaan. Myös hajusteiden käyttöä on syytä rajoittaa asiakkaiden huomioimiseksi.

**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. Tilaustiedot 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.

TAKSI HELSINKI® 0100 0700 Luottamuksesi arvoinen.

## Liite 4 Kuljettajan laatusitoumus

**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 pyydettävä 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.  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 hyvitettävä 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 kyytihinnan ylittävää maksua millään syyllä, eikä vaihtorahan saamiseen liittyviä toimenpiteitä veloiteta asiakkaalta.

TAKSI HELSINKI® 0100 0700 Luottamuksesi arvoinen.

## Liite 4 Kuljettajan laatusitoumus

**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, palvelukeskusta, taksitarkastajia, laadunvalvontahenkilöstöä ja muita tielläliikkujia kohtaan. Esimerkiksi asiakkaan tervehtiminen ja kiittäminen kuuluvat normaaliin kohteliaaseen käyttäytymiseen asiakaspalvelutilanteessa.

**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 asiakaan 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**
Tilaustiedoissa 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.

TAKSI HELSINKI® 0100 0700 Luottamuksesi arvoinen.

## Liite 4 Kuljettajan laatusitoumus

**En aloita keskustelua arkaluontoisista aiheista (esim. työsuhdeasiat, politiikka, uskonto)**
Esimerkiksi työsuhdeasiat, 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.

**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 taksiautossa.

**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.