

## Taksi Helsinki Premium ja siihen ilmoittautuminen

Taksi Helsinki Premium -palvelussa asiakkaalle tarjotaan takuulla laadukasta ja ammattitaitoista taksikyttä Premium -luokan autolla

- MB E
- Volvo 90-sarja
- BMW 500
- Audi A6.

Premium-tason taksiautoakin tärkeämpi osa Premium-palvelua on osaava ja asiallinen kuljettaja. Kuljettajan käyttäytymisen, ammattiosaamisen sekä siisteydenkin suhteen kaiken pitää olla kunnossa.

### Hyvä käytös

Hyvään käytökseen kuuluu normaali kohteliaisuus, mm. ovien avaaminen ja asiakkaan tervehtiminen. Matkan aikana on osattava tunnistaa, haluaako asiakas keskustella kuljettajan kanssa vai keskittyä omiin asioihinsa tai lepäämiseen raskaan työpäivän lomassa. Mukavia keskusteluja asiakkaan kanssa ei toki ole tarkoitus vältellä, mutta lähtökohtaisesti asiakkaan on saatava matkarauha.

### Ammattiosaaminen

Ammattiosaaminen tarkoittaa sujuvaa osoitteiden tuntemusta tai vähintään kykyä ja halua selvittää ne asiakkaan puolesta.

### Siisteys

Siisteydessä oleellisinta on hajuttomuus, hien ja tupakan hajut ovat yleisiä syitä taksimatkan epämiellyttävyyteen.

Tämän lisäksi vaatteiden täytyy olla myös siistin näköisiä. Premium-kuljettaja voi puvun ohella käyttää Taksi Helsingin myymiä, työkäyttöön tarkoitettuja vaatteita. Lämpimällä säällä voi käyttää pelkkää kauluspaitaa tai esim. siistiä Taksi Helsingin pikeepaitaa. Jalassa pidetään tummia suorja housuja ja siistejä mustia kenkiä. Naiset pukeutuvat vastaavasti pukuohjesäännön mukaisesti, eli myös hame kuuluu tähän.

Vastuu pukeutumisen asianmukaisuudesta on aina kuljettajalla. Premium -kuljetuksiin lähetetään vain kuljettajia, joille edellä mainitut asiat ovat itsestään selviä luonnostaan.

### Premium-lupauksen toteutuminen

Vaatimustaso Premium-asiakkailla on hyvin kohtuullinen, ja näiden odotusten täyttäminen on suurimmalle osalle kuljettajiamme ja yrittäjiämme helppoa. Lupaamme asiakkaillemme, että palvelu on hyvää, ammattitaitoista suomalaista taksipalvelua laadukkaalla kalustolla.

Virheitä ja vahinkojahan sattuu kaikille, tärkeintä on, että ainakin yrittää hoitaa asiat mallikkaasti. Useimmiten pelkkä tapahtuneen asianmukainen pahoittelu riittää asiakkaalle. Premium -tason palvelu ei kuitenkaan voi olla pelkän puheen varassa, vaan jotain konkreettista on luvattava, jos Premium-lupaus ei kyydissä toteutunutkaan. Premium -tason palvelu ei kuitenkaan voi olla pelkän puheen varassa. Jotain konkreettista on luvattava, jos Premium-lupaus ei kyydissä toteudu.

Premium-kyydin tilanteelle asiakkaalle luvataan kyydin hinnasta enintään 30 euron hyvitys, mikäli palvelu ei ole alkuunkaan vastannut kohtuudella vaadittavaa tasoa. Hyvitys koskee tilanteita, jossa palvelu on epäonnistunut pahasti, ja syynä on taksiryri-

tyksen tai sen työntekijän selkeä epäonnistuminen esim. auton siisteyden tai kuljettajan käyttäytymisen tai osaamisen suhteen.

Tällaisissa tapauksissa selvitetään tapauksen kulku ja kuullaan tietysti aina myös taksiryriystä sekä kuljettajaa. Pelkkä asiakkaan tyytymättömyys ei oikeuta hyvityksiin. Selkeissä epäonnistumisissa yllä mainitun hyvityksen suorittaa palvelun tuottanut taksiryriys, mikäli yritys jatkaa Premium-palvelun tuottamista. Muussa tapauksessa, tai mikäli virhe on tehty kyydin välittämisessä, hyvityksen maksaa Taksi Helsinki.

**Hinta**

Jos asiakas on tilannut Premium-taksin kiinteähintaisena ennakkotilauksena, lisää välitysjärjestelmä kyydin hintaan automaattisesti 10 euroa. Kiinteähintaiset tilaukset ajetaan aina tilauksessa mainitulla sopimushinnalla. Kiinteähintaisia tilauksia on mahdollista tällä hetkellä tilata Internet Bookerin sekä pian myös Taksi Helsinki -sovelluksen kautta.

Taksamittarin mukaan ajettavissa Premium-ennakkotilauksissa voi kuljettaja itse lisätä kytymaksuun 10 euron Premium-lisämaksun normaalin ennakkotilauksmaksun päälle.

Tavalliset, ns. reaaliaikaiset Premium-tilaukset ajetaan aina normaalilla mittarihinnalla.

**Premium-lisämaksun lisääminen****Semel -mittari**

- Premium-lisämaksun koodi on 33 E. Se syötetään samoin kuin muutkin lisämaksut.

**Megtax-mittari**

- Maksutavan valinnan jälkeen valitse ”Kiinteä lisä”, ja siirry sitten Premium-lisämaksun kohdalle.
- Syötä numeronäppäimistöltä lisämaksujen määräksi 1 + ENTER. Hyväksy painamalla OK.

**Ilmoittautuminen palveluun**

Autojen ja kuljettajien ilmoittautumiset Taksi Helsinki Premium -palveluun tapahtuu sähköpostilla osoitteeseen: [premium@taksihelsinki.fi](mailto:premium@taksihelsinki.fi)