OHJE YHTEISTYÖAUTOILIJOILLE JA KULJETTAJILLE

Kela-taksin markkinointi omissa kanavissa

Saat kertoa asiakkaillesi, että ajat Kela-kuljetuksia Valopilkun kautta. Kela on antanut markkinoinnille sääntöjä, jotka koskevat myös Valopilkun alihankkijoita. Ohje koskee myös kuljettajia: kuljettajan oma somepäivitys Kela-kuljetuksista on markkinointia. Valopilkku vastaa Kelalle siitä, että sääntöjä noudatetaan.

PAKOLLINEN Näiden pitää näkyä jokaisessa Kela-markkinoinnissa

- **Palveluntuottajan nimi:** Valopilkku Oy. Kela-sopimus on Valopilkulla, ei autoilijalla.
- **Toiminta-alue:** kirjoita alueen nimi samassa muodossa kuin sivun 2 taulukossa, esimerkiksi ”Pohjois-Karjala” tai ”Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa”.
- **Alueen tilausnumero asiakkaille:** esimerkiksi 0800 507 080. Kaikkien alueiden numerot ovat sivulla 2.
- **Maininta, että tilauspuhelu on maksuton.**
- **Jos näytät oman puhelinnumerosi**, esimerkiksi kuljettajatoiveita varten, kerro selvästi, että Kela-kuljetus tilataan aina Valopilkun tilausnumerosta. Asiakas saa Kela-korvauksen vain tilauskeskuksesta tilatusta kuljetuksesta. Valopilkun numeron pitää näkyä samassa mainoksessa.

KIELLETTY Näitä et saa tehdä

- Käyttää **Kelan logoa tai Kelan graafista ilmettä**.
- Esittää Kela-sopimusta **referenssinä** tai itseäsi Kelan sopimuskumppanina.
- Houkutella asiakkaita tai terveydenhuoltoa **taloudellisilla eduilla**: alennuksilla, lahjoilla, kanta-asiakaseduilla tai arvonnoilla.
- Käyttää Kela-kuljetuksissa saatuja **asiakkaiden yhteystietoja** markkinointiin, esimerkiksi tekstiviesteihin tai soittoihin.
- Julkaista **kuvia asiakkaista tai tilauspäätteestä** somessa tai muussa markkinoinnissa.
- Antaa **virheellistä tai harhaanjohtavaa tietoa**. Älä lupaa, että asiakas saa aina tietyn kuljettajan tai auton, että hän matkustaa yksin tai että auto on perillä tiettyyn aikaan. Kuljetukset välittää ja yhdistelee Valopilkku.
- Markkinoida **asiattomasti**. Markkinoinnin pitää olla lain ja hyvän tavan mukaista, asiallista ja eettistä ja vastata palvelua, jota todella tarjotaan.

SALLITTU Tästä voit kertoa vapaasti

- Paikallistuntemus: tunnette alueen tiet, kylät ja osoitteet.
- Kalusto, esimerkiksi inva-autot, sekä kuljettajien koulutus ja palvelu. Kerro vain asioita, jotka pitävät paikkansa.
- Että ajat Kela-kuljetuksia Valopilkun välittämänä.
- Asiakas voi esittää toiveen kuljettajasta tilauksen yhteydessä. Toiveen toteutumista ei voi luvata.

Lähde: Kelan palvelukuvaus (sopimuksen liite 1), kohdat Viestintä ja markkinointi sekä Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien neuvonta ja ohjaus (tietosuoja ja kuvat).

Valopilkku

ESIMERKKI

Näin paikallinen taksiyritys voi kertoa Kela-kuljetuksista



Mainoksessa on kaikki pakolliset tiedot: Valopilkku Oy, toiminta-alue, tilausnumero ja maininta maksuttomasta puhelusta. Samaa pohjaa voi käyttää kuka tahansa alueen yhteistyöautoilija, joten kuvassa ei ole yrityksen nimeä. Yrityksen oma viesti kerrotaan somepäivityksen tekstissä.

Esimerkki somepäivityksen tekstistä:

> Kela-kuljetusten tilausnumero muuttuu [Varsinais-Suomessa] vuodenvaihteessa. Me [Yrityksen nimi] ajamme Kela-kuljetuksia Valopilkku Oy:n välittämänä. Sinua palvelevat tutut, paikalliset kuljettajat.
>
> 1.1.2027 alkaen Kela-kyydit tilataan Valopilkun maksuttomasta numerosta 0800 507 040. Tammikuun matkoja voit tilata uudesta numerosta jo 21.12.2026 alkaen.
>
> Vinkkaathan uudesta numerosta myös omaisellesi tai naapurillesi, joka liikkuu Kela-taksilla.

Alueiden tilausnumerot asiakkaille

Käytä markkinoinnissa aina sen alueen numeroa, jolla ajat. Kaikki numerot ovat maksuttomia.

Alue	Tilausnumero	Alue	Tilausnumero
Etelä-Karjala	0800 507 010	Pirkanmaa	0800 507 070
Etelä-Pohjanmaa	0800 507 020	Pohjois-Karjala	0800 507 080
Kainuu	0800 507 050	Pohjois-Savo	0800 507 090
Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa	0800 507 030	Satakunta	0800 507 700
Keski-Suomi	0800 507 060	Varsinais-Suomi	0800 507 040

Ruotsinkielinen palvelu: Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa 0800 507 033, Varsinais-Suomi 0800 507 043.
Aistivammaisten tekstiviestinumero: 18222.

Valopilkku