

Laatusopimus

1 Laatusopimuksen soveltaminen

Tämä laatusopimus on osa Valopilkku Oy:n (jäljempänä Valopilkku) ja Liikenteenharjoittajan välistä Kela-taksin liikenteenharjoittajasopimusta. Laatusopimus koostuu kahdesta osasta:

- Kuljettajan sitoumukset: laatuvaatimukset, joita jokainen kuljetuspalvelua tuottava kuljettaja noudattaa jokaisella Valopilkun välittämällä matkalla (luku 2).
- Seuraamukset: laadunvalvonnan keinot ja sanktiot laatusopimuksen ehtojen rikkomisesta (luku 3).

Liikenteenharjoittaja vastaa siitä, että kaikki sen lukuun kuljetuspalvelua tuottavat kuljettajat tuntevat tämän laatusopimuksen sisällön ja sitoutuvat noudattamaan sitä.

Ristiriitatilanteessa Kelan kulloinkin voimassa olevat ohjeet ja liikenteenharjoittajasopimuksen ehdot ovat tähän laatusopimukseen nähden ensisijaisia. Valopilkku ilmoittaa laatusopimuksen muutoksista sopimusehtojen mukaisesti.

2 Kuljettajan sitoumukset

Sitoumukset on numeroitu 1–30. Numerointiin voidaan viitata laadunvalvonnassa ja seuraamuksia määrättäessä.

Nro	Sitoumus
1	Suoritan kaikki kuljetustehtävät tilauksessa olevien tietojen ja Valopilkun ohjeistusten mukaisesti.
2	Huolehdin, että mukanani on ajoneuvoon ilmoitettu matkapuhelin, josta olen tavoitettavissa aina työtehtävien aikana.
3	Kirjaudun välitysjärjestelmän kuljettajasovellukseen vain omalla kuljettajatunnisteella ja varmistan laitteen paikannuksen olevan aina käytettävissä.
4	Pidän välityspäätteen vapaana-tilassa vain, kun olen käytettävissä Valopilkun kuljetusten suorittamiseen ja kun olen estynyt vastaanottamaan kuljetustilauksia, asetan välityspäätteen ”varattu” tilaan.
5	Osaan suomea ja/tai ruotsia niin hyvin, että ymmärrän asiakasta ja asiakas ymmärtää minua.
6	Minulla on ajoneuvoluokan edellyttämä ammatillinen pätevyys, jonka pystyn tarvittaessa osoittamaan esimerkiksi taksinkuljettajan ajoluvalla, ja olen suorittanut Traficomien määräyksen mukaisen taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen sekä muut mahdolliset kuljetuspalveluntuottamiseen vaaditut koulutukset.
7	Pidän taksinkuljettajan ajoluvan näkyvissä lain edellyttämällä tavalla.
8	En kieltäydy kuljetuksesta ilman painavaa, perusteltua syytä (esimerkiksi auton rikkoutuminen tai oma sairastuminen).
9	Tunnen alueen ja paikkakunnan niin hyvin, että osaan käyttää tavanomaisia paikannimiä katuosoitteiden rinnalla.
10	Pukeudun asianmukaisesti ja siististi. Olen tunnistettavissa taksinkuljettajaksi.
11	Huolehdin, että ajoneuvo on puhdas ulkopinnoiltaan ja siisti sisätiloiltaan. Varmistan ajoneuvon olevan turvallisuudeltaan, kunnoiltaan ja muilta ominaisuuksiltaan ammattimaiseen liikenteeseen sopiva.
12	Käyttäydyn asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja otan huomioon asiakkaan erityiset tarpeet.
13	Käyttäydyn Valopilkun henkilökuntaa, yhteistyökumppaneita, muita kuljettajia ja liikenteenharjoittajia sekä muita liikenteessä liikkuvia kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti.
14	En tupakoi autossa enkä auton läheisyydessä. Tupakointia asiakkaiden nähden on vältettävä.
15	Vältän voimakkaiden hajusteiden käyttöä.
16	Toimin Valopilkun tietosuojaohjeistusten mukaisesti ja noudatan vaitiolovelvollisuutta ja huolehdin asiakkaan yksityisyyden suojasta ja enkä anna asiakkaiden henkilötietojen päätyä ulkopuolisten tietoon.
17	Huolehdin siitä, etteivät ajoneuvolaitteiden tiedot näy taksissa matkustaville asiakkaille tai muille henkilöille.
18	Varmistan asiakkaan henkilöllisyyden henkilöllisyystodistuksesta, ajokortista tai Kela-kortista.
19	Varmistan asiakkaan turvallisen autoon tulon ja siitä poistumisen ja tarjoan tarvittavaa avustusta; tarvittaessa saatan asiakkaan kotiin tai hoitolaitoksen sisätiloihin tai noudan sisätiloista. Tarvittaessa luovutan asiakkaan sovitusasiakasta toiselle, esimerkiksi yksin matkustavan lapsen, muistisairaana tai vaikeasti

Nro	Sitoumus
	liikuntarajoitteisen henkilön kohdalla. Jos tilaukseen on kirjattu vastaanottaja eikä tähän saada yhteyttä, otan yhteyttä tilausvälityskeskukseen.
20	Vastaan asiakkaan apuvälineen asianmukaisesta ja huolellisesta kiinnittämisestä (esim. pyörätuoli ja turvavyöt). Paarit kiinnitetään ohjeiden ja määräysten mukaisesti, ja paarikuljetuksissa käytän asiakkaan alla sekä peiton/viltin välissä aina uutta kertakäyttölakanaa, ellei Valopilkun hyväksymä, tästä poikkeava ohjeistus muuta edellytä. Varmistan pyörätuoli- ja paarikuljetuksissa sekä alle 15-vuotiasta asiakasta kuljetettaessa, että matkustaja on turvavöissä.
21	Noudatan liikennesääntöjä sekä olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta, ja huomioin asiakkaan terveydentilan edellyttämän tarpeen hitaalle ajolle.
22	Käytän matkoilla oikeaa taksaa ja noudatan Kelan ja Valopilkun antamia matkakorvaus- ja muita ohjeita.
23	Seuraan Valopilkun viestiliikennettä ja noudatan annettuja ohjeistuksia.
24	Ilmoitan välityskeskukseen ja asiakkaalle mahdollisen myöhästymisen kuljetustehtävän hoitamisesta.
25	Perin matkoista sairausvakuutuslain mukaisen omavastuuosuuden, kunnes asiakkaan vuosiomavastuu on täytynyt; jos matkan kustannus on omavastuuosuutta pienempi, perin vain matkan kustannuksen suuruisen summan. Jos olen perinyt asiakkaalta omavastuuosuutta enemmän kuin matkan kustannus edellyttää, palautan perusteetta peritty määrä asiakkaalle.
26	Annan asiakkaalle aina kuitin tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta, ja varmistan, että kuitissa on kaikki asianmukaiset tiedot (tunnistetiedot, matka- ja kustannustiedot). Säilytän myös oman kuittikopioni Valopilkun ohjeiden mukaisesti.
27	Ajan matkan Kelan kannalta edullisinta reittiä pitkin, huomioiden yhdistelyn ja hyväksytyt matkapoikkeamat. Voin poiketa edullisemmasta reitistä vain, jos asiakkaan terveydentila sitä vaatii, ja tällöin ilmoitan reittimuutoksesta tilausvälityskeskukseen.
28	En ota tilauspääteestä tai asiakkaista kuvia sosiaaliseen mediaan tai muuhun markkinointiin.
29	Meno- ja paluumatkalla on aina omat, erilliset tilaustunnuksensa, enkä käytä menomatkan tunnusta paluumatkan maksutapahtumassa.
30	Annan vastineen valvontatehtävässä pyydettyyn selvityspyyntöön 3 vrk:n kuluessa.

3 Laatusopimuksen ehtojen rikkomisen seuraamukset

Valopilkun valtuuttamalla laadunvalvojilla tai vastaavilla henkilöillä on oikeus tarkastaa sopimuksessa mainittujen laatusopimuksen ehtojen toteutuminen ja antaa tarvittaessa sanktio. Sanktiona voidaan määrätä huomautus, kirjallinen varoitus tai ajovälityskielto. Sanktio voidaan määrätä myös euromääräisenä. Euromääräisinä määrättyt sanktiot ovat liikenteenharjoittajakohtaisia. Törkeissä väärinkäytöksissä, törkeissä rikoksissa tai törkeässä epärehellisessä taksitoiminnassa Valopilkulla on mahdollista purkaa sopimus.

Käytettävissä olevat seuraamukset

Seuraamus	Kuvaus
Huomautus	Laadunvalvojan antama huomautus havaitusta poikkeamasta.
Kirjallinen varoitus	Annetaan kirjallisena, kun poikkeama on toistuva tai vakava.
Ajovälityskielto	Kuljettajalle tai ajoneuvolle asetettava kielto ottaa vastaan välitettyjä kuljetuksia.
Euromääräinen sanktio	Voidaan määrätä muiden seuraamusten sijaan tai lisäksi. Euromääräiset sanktiot ovat liikenteenharjoittajakohtaisia.
Sopimuksen purku	Mahdollinen törkeissä väärinkäytöksissä, törkeissä rikoksissa tai törkeässä epärehellisessä taksitoiminnassa.

Valopilkun valtuuttamalla laadunvalvojilla tai vastaavilla henkilöillä on oikeus tarkastaa laatusopimuksen ehtojen toteutuminen. Seuraamusasteikko ei ole portaittainen, vaan seuraamuksia voidaan määrätä rikkomuksen vakavuuden perusteella.

3.1 Liikenteenharjoittajan vastuu

Liikenteenharjoittaja vastaa siitä, että kaikki kuljetuspalvelua tuottavat kuljettajat tuntevat laatusopimuksen sisällön ja sitoutuvat sen noudattamiseen.