

8.12.2023

OSTOSOPIMUKSEN EHDOT – PALVELULINJA (TYYKIKYYTI)

Nämä ehdot otetaan osaksi erikseen tehtävää ostosopimusta.

Hoidettaessa sopimussuhteeseen liittyviä asioita yhteydenotot on mahdollisuuksien mukaan osoitettava ostosopimuksessa mainitulle sopijapuolen edustajalle.

Sisällysluettelo

YHTEISTYÖN PERIAATE

1. Yhteistyösitoumus

LIKENNÖITSIJÄN ASEMA

2. Liikennöintivelvollisuus ja matkustajainformaatio

3. Alihankinta ja vara-autot

4. Liikennöitsijän vastuu

5. Liikennöitsijän vastuun rajoittaminen

6. Liikenteestä vastaava henkilö

OSTAJAN ASEMA

7. Ostajan vastuu ja liikennöintikorvauksen maksaminen

8. Liikennöintikorvauksen vähentäminen, pidättäminen ja kuittaus

9. Liikenteen muutokset ja muutosten vaikutus liikennöintikorvaukseen

PALVELULINJAN LAATU

10. Asiakaspalvelu

11. Kaluston laatu

LIIKENTEEN VALVONTA JA SEURANTA

12. Valvonta- ja seurantatoimet

13. Tutkimukset

SOPIMUKSEN PURKAMINEN

14. Ostajan oikeus sopimuksen purkamiseen

15. Liikennöitsijän oikeus sopimuksen purkamiseen

16. Olosuhteiden muutos

17. Osittainen purkaminen ja purkamisen rajoitukset

SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN JA ERIMIELISYYDET

18. Sopimuksen siirtäminen

19. Erimielisyyksien ratkaiseminen

YHTEISTYÖN PERIAATE

1. Yhteistyösitoumus

Ostaja ja liikennöitsijä sitoutuvat keskinäiseen yhteydenpitoon. Yhteistyön päätavoitteena on varmistaa asiakkaiden hyvä palvelu.

Sitoumuksen mukaisesti ostaja tiedottaa liikennöitsijälle tiedossaan olevista asiakkaiden erityisistä tarpeista, niitä koskevista muutoksista ja muista sellaisista seikoista, jotka ovat omiaan parantamaan liikennöitsijän edellytyksiä täyttää sopimusvelvoitteensa.

Sitoumuksen mukaisesti liikennöitsijä sitoutuu viivytyksettä ilmoittamaan ostajalle mahdollisista liikenteen hoitoon liittyvistä ongelmista samoin kuin palvelun kehittämiseen ja parantamiseen liittyvistä ideoistaan.

Liikennöitsijä sitoutuu osallistumaan kaupungin mahdollisesti järjestämään palveluliikennettä koskevaan koulutukseen samoin kuin antamaan kuljettajilleen osallistumismahdollisuuden. Tässä tarkoitetun koulutus on kestoltaan enintään 2 x 3 tuntia kalenterivuotta ja henkilöä kohden.

LIKENNÖITSIJÄN ASEMA

2. Liikennöintivelvollisuus ja matkustajainformaatio

Liikennöitsijä on velvollinen hoitamaan ostosopimuksessa ja siihen liitetyissä asiakirjoissa määritellyn liikenteen.

Liikennöinnissä on noudatettava sovittuja aikatauluja. Jos palvelulinja on integroitu kaupunkimaiseen paikallisliikenteeseen, liikennöitsijä on velvollinen sisällyttämään palvelulinjan aikataulun muuhun julkaisemaansa aikatauluinformaatioon. Muutoin tiedottamisesta sovitaan erikseen.

Liikennepalvelun tulee täyttää sovitut laatuvaatimukset. Liikenteessä käytettävien autojen tulee täyttää sovitut vaatimukset.

3. Alihankinta ja vara-autot

Liikennöitsijä voi ilman ostajan suostumusta häiriöttömän liikennöinnin turvaamiseksi tilapäisesti käyttää alihankijaa. Alihankijalla tulee olla joukkoliikennelupa ja alihankijan tulee täyttää tarjouskilpailuasiakirjoissa asetetut vaatimukset. Liikennöitsijä vastaa alihankijansa toimista kuin omistaan. Alihankijan käytöstä tulee viivytyksettä ilmoittaa ostajalle.

Palvelulinjojen suunnittelussa lähtökohtana on ollut, että vara-autoja ei tarvita. Sellaisissa poikkeuksellisissa tilanteissa, joissa matkustajien määrä satunnaisesti ylittää sopimuksen mukaisen auton kapasiteetin, liikennöitsijällä on oikeus häiriöttömän palvelun turvaamiseksi käyttää vara-autoa. Tällaisissa tapauksissa ostaja on velvollinen hyvittämään liikennöitsijälle vara-auton käytöstä aiheutuneet todelliset kustannukset.

4. Liikennöitsijän vastuu

Liikennöitsijä vastaa ostajalle ostosopimuksessa ja siihen liittyvissä asiakirjoissa asetettujen velvollisuuksien täyttämistä ja antamiensa tietojen oikeellisuudesta. Liikennöitsijä vastaa työnantajana henkilökuntansa tehtävien asianmukaisesta suorittamisesta niin ostajalle kuin myös ulkopuolisille. Liikennöitsijä sitoutuu valvomaan asiakaspalvelun asianmukaisuutta ja ryhtymään välittömästi toimenpiteisiin, jos epäkohtia ilmenee.

Liikennöitsijä on velvollinen korvaamaan ostajalle vahingon, joka aiheutuu siitä, että sopimuksen tarkoittama liikennöinti jää täyttämättä tai että liikennöitsijä on muutoin laiminlyönyt ostoliikenteen järjestämiseksi asetetut velvoitteensa tai muutoin rikkonut sopimusta.

Liikennöitsijä sitoutuu antamaan ostajalle sopimuksen täyttämiseksi pankkitakauksen tai muun ostajan hyväksymän vakuuden, joka on viisi (5) prosenttia sopimuksen kokonaishinnasta.

Liikennöitsijä vastaa myös matkustajille tai ulkopuolisille aiheuttamastaan vahingosta.

Yhteenliittymän osakkaat ovat yhteisvastuussa ostajalle ostosopimuksessa ja siihen liittyvissä asiakirjoissa asetettujen velvoitteiden täyttämistä. Yhteenliittymän osakkaat vastaavat yhteisesti myös ostajalle aiheuttamistaan vahingoista.

5. Liikennöitsijän vastuun rajoittaminen

Liikennöitsijä ei kuitenkaan vastaa niistä vahingoista, jotka aiheutuvat ostajalle siitä, ettei liikennettä voida hoitaa liikennöitsijästä riippumattoman ylivoimaisen seikan, kuten sodan, liikekannallepanon tai poikkeuksellisten luonnonvoimien takia taikka jos liikennöinti estyy liikennöitsijää koskevan lakon, työsulun tai muun niihin verrattavan työtaistelutoimenpiteen takia.

6. Liikenteestä vastaava henkilö

Liikennöitsijän tulee heti ilmoittaa ostajalle, jos ostosopimuksessa mainittu liikenteestä vastaava henkilö vaihtuu kesken sopimuskauden.

OSTAJAN ASEMA

7. Ostajan vastuu ja liikennöintikorvauksen maksaminen

Ostaja vastaa sopimuksenmukaisten velvollisuuksiensa käyttämisestä. Ostaja on velvollinen korvaamaan liikennöitsijälle vahingot, jotka aiheutuvat siitä, että ostaja on rikkonut sopimusta.

Ostaja on velvollinen maksamaan liikennöitsijälle kultakin ostosopimuksen ja siihen liittyvien asiakirjojen mukaisesti liikennöidyltä kuukaudelta sopimuksen mukaisen korvauksen. Korvaus sisältää henkilöliikenteelle säädetyn kymmenen (10) %:n arvonlisäveron.

Korvaus maksetaan erikseen kultakin kuukaudelta jälkikäteen. Laskutusehto on 21 pv netto. Jos ostajalla on saapunutta laskua koskevia huomautuksia, sen on reklamoitava kahdeksan päivän kuluessa.

Viivästyskorko on korkolain mukainen. Mikäli korvauksen maksu viivästyy ostajaa tai rahalaitosta koskevan lakon, työsulun tai niihin verrattavan työtaistelutoimenpiteen takia, viivästyskorkoa ei makseta eikä mahdollisesti aiheutuvia vahinkoja korvata.

Ajamatta jääneestä liikenteestä ei makseta korvausta. Korvaus maksetaan täysimääräisesti vain sopimuksen mukaan hoidetusta liikenteestä.

8. Liikennöintikorvauksen vähentäminen, pidättäminen ja kuittaus

Vuorojen jäädessä ajamatta ostaja voi vähentää liikennöintikorvauksen määrän, joka vastaa ajamattomien vuorojen laskennallista osuutta korvauksesta. Vuoro katsotaan ajamattomaksi myös, jos liikennöinnissä on käytetty tässä sopimuksessa määritellystä merkittävästi poikkeavaa kalustoa tai jos lähtö myöhästyy vähintään kymmenen minuuttia tai jos auto lähtee etuajassa. Kaluston poikkeavuutta arvioitaessa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen.

Sopimuksessa tarkoitettujen saataviensa turvaamiseksi ostajalla on oikeus pidättää erääntyneen liikennöintikorvauksen maksaminen joko kokonaan tai osaksi silloin, kun liikennöitsijä on laiminlyönyt sopimusvelvoitteensa.

Ostajalla on oikeus käyttää erääntynyttä liikennöintikorvausta sellaisten saataviensa kuittaamiseen, jotka ovat syntyneet ostoliikenteen järjestämiseen liittyvässä sopimussuhteessa.

Ostajan on viivytyksettä toimitettava liikennöitsijälle erillinen selvitys täysimääräisestä liikennöintikorvauksesta tehdyistä vähennyksistä, pidätyksistä ja kuittauksista.

9. Liikenteen muutokset ja muutosten vaikutus liikennöintikorvaukseen

Sovittuaan liikennöitsijän kanssa ostaja voi tehdä vähäisiä muutoksia palvelulinjan sopimuksen mukaiseen reittiin ja aikatauluun, mikäli olosuhteet tai liikenteen järjestämisen edellytykset ovat muuttuneet niin, että liikennettä ei ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista hoitaa sovitulla tavalla. Muutoksen vaikutus (lisäys tai vähennys) viikoittaisten ajotuntien määrään saa olla enintään 20 %. Näistä muutoksista ostajan tulee ilmoittaa liikennöitsijälle viimeistään kaksi viikkoa ennen niiden toteuttamista.

Liikenteen muutokset eivät saa vaikeuttaa tai estää liikennöitsijän muuta liikennettä koskevien velvoitteiden hoitamista. Muutoksia tehtäessä on otettava huomioon työehtosopimusten ja työsopimusten työaikaa sekä ajo- ja lepoaikoja koskevat säännökset ja määräykset.

Liikennöinnissä tapahtuneiden muutosten vaikutus liikennöintikorvaukseen lasketaan tarjoajan ilmoittaman ajotunnin hinnan perusteella. Muutosta laskettaessa otetaan huomioon täydet tunnit. Muutos voi merkitä maksettavan korvauksen lisäämistä tai vähentämistä.

PALVELULINJAN LAATU

10. Asiakaspalvelu

Ostaja ja liikennöitsijä sitoutuvat kiinnittämään erityistä huomiota palvelun laatuun. Tavoitteena on matkustajien erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen. Ostajan ja liikennöitsijän välinen yhteydenpito on jatkuvaa niin, että mahdollisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut ja että palvelun edelleen kehittäminen on osa normaalia toimintaa.

Asiakaspalvelun tulee täyttää vähintään seuraavat vaatimukset:

Kuljettajalla tulee olla hyvä suomen kielen suullinen taito ja liikennöintialueen hyvä paikallistuntemus, jotta hän voi joustavasti suunnitella ajoreitit asiakkaiden kutsujen mukaan. Kuljettaja vastaanottaa tilauksia ja soittaa takaisin, ellei pysty vastaamaan puhelimeen.

Asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä ja asiakkaan yksilöllisistä tarpeista lähtevää. Kuljettajan on tarvittaessa avustettava asiakas autoon ja autosta. Kuljettajalta edellytetään taitoa vanhusten ja huonokuntoisten asiakkaiden palvelemiseen sekä heidän käyttämiensä apuvälineiden tuntemusta.

Kuljettajan tulee tarvittaessa neuvoa matkustamiseen ja asiointiin liittyvissä asioissa.

11. Kaluston laatu

Jokaiselle matkustajalle on tarjottava autossa istumapaikka.

Autot on huollettava niin, että niiden kaikki laitteet toimivat moitteettomasti. Autojen on oltava siistejä ja puhtaita.

Tupakointi on palvelulinjalla käytettävissä autoissa kokonaan kielletty.

Kuljettajan on huolehdittava siitä, että auton lämpötila ja ilmanvaihto ovat matkustajan kannalta asianmukaiset ja miellyttävät.

LIIKENTEEN VALVONTA JA SEURANTA

12. Valvonta- ja seurantatoimet

Ostaja valvoo liikenteenhoidon sekä palvelua ja kalustoa koskevien määräysten noudattamista.

Ostajalla on oikeus tarkastaa ostoliikenteen ajosuoritteita (ajokilometrit ja ajotunnit) ja liikenteestä saatavia tuloja koskevia sekä autojen käyttöön liittyviä asiakirjoja samoin kuin saada nähdäkseen niistä tietokannoissa olevia tietoja sekä ottaa niistä jäljennöksiä ja otteita.

Liikennöitsijä valvoo palvelulinjojen liikennöintiä ja erityisesti laatuvaatimusten toteutumista. Sen tulee toimittaa ostajalle liikennöityä kuukautta seuraavan kuukauden viidenteen päivään mennessä kirjallinen ilmoitus siitä, että liikenne on hoidettu sopimuksen mukaisesti tai sopimuksesta poikkeamat. Ilmoituksen tulee sisältää seuraavat tositteet ja tiedot:

- 1) selvitykset, jotka osoittavat toteutuneet ajokilometrit ja ajotunnit,
- 2) ilmoitus matkustajilta perittyjen tulojen määrästä rahastuslaitteesta saatavien raporttien mukaan,
- 3) ilmoitus matkustajien määrästä siten, että koululaiset ja muut matkustajat on eroteltu,
- 4) yhteenveto mahdollisista ajamatta jääneistä tai niihin kohdassa 8 rinnastetuista vuoroista,
- 5) selvitys ja tositteet vara-auton satunnaisesta käytöstä, sekä
- 6) ilmoitus liikennöinnissä mahdollisesti ilmenneistä ongelmista, ellei niitä ole jo aikaisemmin otettu esille ostajan kanssa; tähän sisältyy myös alihankkijan käyttö häiriötilanteessa.

13. Tutkimukset

Ostaja voi suorittaa kustannuksellaan palvelulinjojen laadun arvioimiseksi ja yleiseksi kehittämiseksi tarvittavat tutkimukset. Osana tutkimusta on käyttäjäpalautteen hankkiminen.

Liikennöitsijän henkilökunta avustaa tarvittaessa tutkimuksen teossa ja asiakaspalautteen keräämisessä. Tästä ei makseta erillistä korvausta.

SOPIMUKSEN PURKAMINEN

14. Ostajan oikeus sopimuksen purkamiseen

Ostajalla on oikeus välittömästi purkaa sopimus, jos:

- 1) vireille on saatettu liikennöitsijää koskeva konkurssi-, akordi-, velkajärjestely- tai yrityssaneeraushakemus,
- 2) liikennöitsijä on asetettu selvitystilaan,
- 3) liikennöitsijä on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä liikenteen harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta, jota ei ole pidettävä vähäisenä,
- 4) liikennöitsijä on laiminlyönyt verojen ja lakisääteisten sosiaali- ja vakuutusmaksujen suorittamisen,
- 5) liikennöitsijälle myönnetty joukkoliikennelupa tai taksilupa peruutetaan taikka niitä ei voimassaoloajan umpeutuessa uudisteta, tai

6) ostajana toimineen kunnan viranomaisen päätös tehdyn valituksen takia kumotaan ja päätöksen täytäntöönpano on tästä syystä keskeytettävä.

Jos liikennöitsijä toistuvasti laiminlyö palvelun tai kaluston laatua taikka muutoin olennaisesti rikkoo sopimusta, eikä hän, saatuaan tästä kirjallisen huomautuksen, viivytyksettä korjaa laiminlyöntiään tai hän uusii laiminlyöntinsä, ostajalla on oikeus välittömästi purkaa sopimus.

Jos sopimus puretaan tässä mainitulla 6) alakohdan perusteella, kummallakaan sopijapuolella ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen.

15. Liikennöitsijän oikeus sopimuksen purkamiseen

Liikennöitsijällä on oikeus välittömästi purkaa sopimus, jos ostaja laiminlyö edellä kohdassa 7 mainitun maksuvelvollisuutensa tai muutoin olennaisesti rikkoo sopimusta eikä ostaja korjaa laiminlyöntiään viivytyksettä saatuaan liikennöitsijän huomautuksen.

16. Olosuhteiden muutos

Jos sopimuksen syntymisen ajankohtana vallinneissa olosuhteissa, jotka ovat keskeisesti vaikuttaneet liikennöinnin järjestämisen tarpeeseen tai sen edellytyksiin, tapahtuu kesken sopimuskauden olennainen muutos, kummallakin osapuolella on oikeus purkaa sopimus. Ennen purkutoimiin ryhtymistä osapuolten on neuvoteltava keskenään. Sopimus purkautuu kuukauden kuluttua siitä, kun sitä koskeva purkuilmoitus on annettu tiedoksi toiselle sopijapuolelle. Purkuilmoitukseen on liitettävä selvitys olosuhteiden muutoksesta.

Jos sopimus purkautuu tässä mainitulla perusteella, kummallakaan sopijapuolella ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen.

17. Osittainen purkaminen ja purkamisen rajoitukset

Milloin kohdassa 16 tarkoitettu purkuperuste rajoittuu vain tiettyyn sopimuksen tarkoittamaan palvelulinjaan, sopimus voidaan purkaa vain tämän linjan osalta.

Sopijapuolilla ei kuitenkaan ole oikeutta sopimuksen purkamiseen, jos sopimuksen noudattamatta jättäminen johtuu sodasta, liikekannallepanosta, poikkeuksellisista luonnonvoimista tai muusta vaikutuksiltaan niihin verrattavasta sopijapuolesta riippumattomasta ylivoimaisesta esteestä.

SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN JA ERIMIELISYYDET

18. Sopimuksen siirtäminen

Kummallakaan sopijapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta ilman toisen sopijapuolen suostumusta.

19. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopimuksen pätevyyttä, tulkintaa ja soveltamista koskevat erimielisyydet, joita sopijapuolet eivät voi keskenään sopia, jätetään ostajan kotipaikan käräjäoikeuden ratkaistavaksi.