

PRO-KESKUKSEN ANTAMAT OHJEET JA MÄÄRÄYKSET PALVELUNTUOTTAJALLE KESKI-SUOMEN, POHJOIS-KARJALAN JA POHJOIS-SAVON MAAKUNNISSA TÄMÄN SOPIMUKSEN VOIMASSA OLLLESSA

1. Koulutus

- 1.1. PRO-Keskus sitoutuu tarjoamaan Liikennöitsijälle suorakorvauksessa käytettävien PRO-Keskuksen hyväksymien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön liittyvää koulutusta.
- 1.2. Koulutus järjestetään ennen suorakorvausmenettelyn aloittamista sekä uusien yrittäjien tai yritysten liittyessä suorakorvaukseen.
- 1.3. PRO-Keskus voi käyttää koulutuksessa nimeämiään yhdyshenkilöitä.
- 1.4. PRO-Keskus laatii mittarinkäytöstä kirjallisen ohjeen Liikennöitsijän käyttöön.
- 1.5. Liikennöitsijä vastaa suorakorvauksessa käyttämiensä kuljettajien koulutuksesta.

2. Neuvonta ja yhteistyö

- 2.1. PRO-Keskus tiedottaa asiakkaita ja liikennöitsijöitä yleisesti www.prokeskus.fi nettisivujen kautta. Liikennöitsijän tulee seurata tiedotusta.
- 2.2. PRO-Keskus tai sen käyttämä kolmas osapuoli tiedottaa Kelan suorakorvaukseen liittyviä asioista Liikennöitsijälle sähköpostin välityksellä. PRO-Keskus ei vastaa sähköpostin käytöstä tai sähköpostiin muilta tulevien viestien sisällöstä tai muutoin sähköpostin käytöstä.
- 2.3. PRO-Keskus Oy:llä on oikeus tarvittaessa velvoittaa liikennöitsijää ottamaan tiedonjakokanavaksi käyttöön PRO-Keskus Oy:n osoittama sähköpostilaatikko, jonka käytöstä veloitetaan kolmannen osapuolen ilmoittama veloitus.
- 2.4. Liikennöitsijä on velvollinen seuraamaan sähköpostiaan säännöllisesti ja huolehtimaan siitä, että sähköposti ei täyty.
- 2.5. PRO-Keskus sitoutuu siihen, että Liikennöitsijän lähettämiin tilaus- ja maksuliikennettä koskeviin kysymyksiin vastataan 10 arkipäivän kuluessa kysymyksen lähettämisestä silloin, kun kysymykset on toimitettu Sopimuksen mukaisella tavalla ja Sopimuksessa määritellylle taholle.
- 2.6. Maksuliikennettä koskevat kysymykset on lähetettävä sähköpostitse osoitteeseen suorakorvaus@savontaksidata.fi, silloin kun maksuliikenteen hoitajana toimii Savon Taksidata Oy.
- 2.7. Suorakorvausjärjestelmän tilaustoimintaa koskevat kysymykset on lähetettävä sähköpostitse osoitteeseen suorakorvaus@savontaksidata.fi

- 2.8. Tilausvälityskeskus avaa kuljettajille maksuttoman puhelinlinjan, johon Liikennöitsijä tai hänen kuljettajansa voi tehdä matkaan liittyviä ilmoituksia esim. reittimuutoksia. Kuljettaja/autolinjasta ei voi tehdä uusia tilauksia, vaan ne on tehtävä tilauslinjasta. Puhelinpalvelu on toiminnassa 7 päivänä viikossa 24 tuntia vuorokaudessa numeroissa

| | |
|-----------------|--------------|
| Keski-Suomi | 017 467 5211 |
| Pohjois-Karjala | 017 467 5208 |
| Pohjois-Savo | 017 467 5210 |

3. Kyydinvälitykseen liittyvät käytännöt

- 3.1. PRO-Keskus vastaa siitä, että kyytien jakamisessa käytetään tekniikoita ja menetelmiä, jotka kohtelevat suorakorvauksessa mukana olevia Liikennöitsijöitä Sopimuksen toteuttamisen edellyttämällä tavalla.
- 3.2. PRO-Keskuksen tulee pyrkiä kuljetuksia välittäessään siihen, että kuljetukset suoritetaan Kelan matkakorvausten kannalta edullisimmalla tavalla.
- 3.3. Suorakorvausmatkat tulee yhdistellä aina, kun samaan suuntaan samanaikaisesti matkustaa asiakkaita. Matkatilaukset yhdistellään aina kun se on mahdollista, järjestelmässä oleviin suunniteltuihin reitteihin tai jo autoille lähetettyihin valmiisiin reitteihin. Jos yhdistelyvaihtoehtoja on useita, valitaan se vaihtoehto, johon yhdistämällä saavutetaan eniten kuljetuskustannusten säästöä.
- 3.4. Ainoastaan terveydenhuolto voi kirjoittaa asiakkaalle yksinmatkustukseen oikeuttavan todistuksen (Todistus matkakorvausta varten SV 67) asiakkaan sairauden tai sen hetkisen terveydentilan perusteella. Tällöin asiakkaan matkaa ei voida yhdistää kenenkään toisen asiakkaan kanssa.
- 3.5. Kuljettajan on ilmoitettava Tilausvälityskeskukseen ennakoon tilatun paluumatkan peruuntumisesta, mikäli asiakas ilmoittaa peruuntumisesta kuljettajalle.
- 3.6. Kyydinvälitysjärjestelmän autonvalintalogiikkaa ohjaavien tietojen, kuten ruudutusten ja hakuketjujen tarkistus- ja muutospäivitykset ovat vähintään kaksi kertaa vuodessa, suuremmat muutostyöt tehdään vuosittain marraskuussa ja toukokuussa.
- 3.7. Paarivarusteisia autoja kelakyydeille etsittäessä etusijalla ovat Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín Suosituksen TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset ajoneuvot https://www.trafi.fi/filebank/a/1467367871/578454d391e28a6346a53165d7eaf2e2/22006-Paariautosuositus_010716.pdf
- 3.8. PRO-Keskuksella on oikeus laatia minimiajovuoro- ja minimipäivystysvuoroja, joita liikennöitsijä sitoutuu noudattamaan. Minimivuorot eivät estä liikennöitsijää hoitamasta liikennettä myös muuna

aikana. Vuoro- ja päivystyslistat voidaan laatia vastuualue- ja kuntatasoisesti. Ajovuorot ja päivystysvuorot toteutetaan välitysjärjestelmään ja ne vaikuttavat autonvalinnassa.

4. Vakiotaksien käyttöoikeus

- 4.1. Kela välittää PRO-Keskukselle tiedot asiakkaista, joille Kela on myöntänyt oikeuden vakiotaksin käyttöön. Muut tahot kuin Kela eivät voi myöntää vakiotaksiasiakkuutta.
- 4.2. PRO-Keskus sitoutuu siihen, että kuljettaja voi tehdä vakiotaksiasiakkaiden matkatilaukset poikkeuksellisesti asiakkaan puolesta soittamalla samaan tilauspuhelinnumeroon, josta asiakkaat tekevät matkatilauksensa tai muulla PRO-Keskuksen ja Liikennöitsijän keskenään sopimalla menettelyllä. Kuljettajan tulee tehdä kaikki ennalta tiedossa olevat ajanvaraukseen perustuvat matkat viimeistään edellisenä päivänä klo 14.00 mennessä.
- 4.3. Vakioasiakkuuden saanut henkilö sopii matkan ajankohdan haluamansa, suorakorvausmenettelyyn liittyneen Liikennöitsijän kanssa.

5. Tariffit, maksuliikenne ja matkakorvaukset

- 5.1. liikennöitsijä sitoutuu noudattamaan PRO-Keskus Oy:n liikennöitsijälle välittämien kelakuljetusten hinnoittelussa PRO-Keskus Oy:n ilmoittamia veloitusperusteita ja vastaa hinnoitteluvirheistä PRO-Keskus Oy:lle tai pyydettyä suoraan Kelalle.
- 5.2. Liikennöitsijä sitoutuu ottamaan vastaan oikeat tariffitiedot suoraan välitysjärjestelmän välittämien kyytien mukana ja noudattamaan näitä annettuja veloitusperusteita välitettyjä kyytejä suorittaessaan.
- 5.3. PRO-Keskus Oy:llä on oikeus korjata havaitsemansa hinnoittelu- ja maksutapahtumavirheet jälkikäteen, sekä periä liikennöitsijältä tälle liikaa maksetut korvaukset jälkikäteen.
- 5.4. PRO-Keskus on velvollinen toimittamaan Kelan suorittaman tilityksen perusteella korvaukset Liikennöitsijälle vähintään kerran kahdessa viikossa.
- 5.5. Mikäli maksuliikenteessä ilmenee virheitä tai epäselvyyksiä, kuullaan Liikennöitsijää kirjallisesti. Kuulemisesta huolehtii maksuliikennettä hoitava taho, jonka vastuulla on myös tiedon toimittaminen Kelaan. Pienistä virheistä, jotka johtavat korvauksen osittaiseen hylkäämiseen, Liikennöitsijää ei kuitenkaan kuulla, eikä maksuliikenteen hoitajalle tai asiakkaalle lähde automaattisesti päätöstä. Maksuliikenteen hoitajalle lähetetään kuitenkin tieto osittaisen hylkäyksen syystä tilitysilmoituksessa. Maksuliikenteen hoitajan tulee antaa tiedoksi Liikennöitsijälle Kelan lähettämässä tilitysilmoituksessa ilmoitettu hylkäyksen syy. Kela antaa kirjallisen päätöksen, mikäli Liikennöitsijä sitä erikseen pyytää Maksuliikenteen hoitajalta.
- 5.6. Pienet virheet, joista ei lähetetä automaattisesti kirjallista päätöstä ovat:
 - senttivirheet
 - lisien (esim. avustamislisä) virheellinen perintä.

- 5.7. Jos suorakorvaustilityksen käsittelyn yhteydessä osoittautuu, että korvausta yksittäisen matkan osalta ei voida maksaa ilman lisäselvitystä, pyytää Kela maksuliikenteen hoitajalta lisäselvitystä kyseiseen matkaan liittyen. Maksuliikenteen hoitaja vastaa Liikennöitsijän kuulemisesta. Liikennöitsijä on velvollinen vastaamaan Maksuliikenteen hoitajan toimittamaan lisäselvityspyyntöön pyydetyllä tavalla viiden arkipäivän kuluessa selvityspyynnön vastaanottamisesta. Saadun lisäselvityksen perusteella Kela ratkaisee yksittäisestä matkasta muodostuneen lisätilityksen.
- 5.8. Jos ratkaistun tilityksen tarkastuksen yhteydessä osoittautuu, että yksittäisen matkan osalta perusteet matkan korvaamiseksi sairausvakuutuslain nojalla eivät täyty, Kela ryhtyy kyseisen matkan osalta takaisinperintään. Takaisinperintä kohdennetaan Liikennöitsijään Maksuliikenteen hoitajan kautta, kun kyse on selkeästi autoilijavirheestä, tahallisesta väärinkäytöksestä tai selkeästi Kelan ohjeistuksen tai taksa-asetuksen vastaisesta toiminnasta, kuten
- mittarinkäyttövirhe
 - matkaan liittyvien lisien väärästä perinnästä
 - väärän taksaluokan käytöstä
 - peruuntuneista matkoista.
- 5.9. Kela korvaa myös Suomen sosiaaliturvan piiriin kuulumattoman henkilön suorakorvausmatkan, mikäli asiakkaalla on virheellisesti ollut käytössään Kela-kortti ja Liikennöitsijä tai hänen palveluksessaan ollut kuljettaja on sen tarkistanut matkan alkaessa. Näissä tilanteissa matkan kustannuksia koskeva takaisinperintä kohdennetaan Kelan toimesta asiakkaaseen. Jos tilityksen käsittelyn yhteydessä käy ilmi, että asiakkaalla ei ole Kela-korttia, jolloin Liikennöitsijä tai hänen palveluksessaan ollut kuljettaja ei ole voinut sitä tarkistaa sopimuksen edellyttämällä tavalla, hylätään matka Liikennöitsijältä, jolloin korvausta matkasta ei makseta.
- 5.10. Maksuliikenteen hoitaja toimittaa 6 kuukauden sisällä matkan ajankohdasta Kelalle erikseen sähköisesti ne maksutapahtumat, jotka eivät ole siirtyneet automaattisesti sähköisesti Liikennöitsijään tai autolaitteiden tekniikkaan liittyvästä virheestä johtuen, mikäli Liikennöitsijä on toimittanut virheellisistä matkoista kirjallisesti tiedot 4 kuukauden sisällä matkan ajankohdasta PRO-Keskuksen määrittämän lomakkeen täyttämällä ja kuittikopion liittämällä. Toistuvien virheiden korjaamisesta Maksuliikenteen hoitajalla on oikeus periä työstä aiheutuvat kustannukset Liikennöitsijältä.
- 5.11. PRO-Keskus vastaa vain Kelan maksaman korvauksen välittämisestä. PRO-Keskus tai maksuliikenteen hoitaja ei maksa korvausta Liikennöitsijälle Kelan korvaamaa osuutta ylittävältä osuudelta tai, jos Kela ei korvaa matkaa.

6. Tilityserittelyt ja sähköpostit

- 6.1. kelakuljetusten tilityserittelyt toimitetaan sähköpostitse tai liikennöitsijöille avattavan sähköisen IP-järjestelmän kautta, erillissopimuksella kirjepostitse toimitettavista tilityserittelyistä peritään 7,00 €/kirje (alv 0%).

7. Liikennöitsijän velvollisuudet

- 7.1. Liikennöitsijä sitoutuu suorittamaan PRO-Keskuksen hänelle osoittamat kuljetukset PRO-Keskuksen tai sen käyttämän kolmannen osapuolen asettamin ehdoin.
- 7.2. Liikennöitsijä sitoutuu noudattamaan kolmannen osapuolen antamia suorakorvausmenettelyä koskevia ohjeita ja määräyksiä, sekä suorittamaan niistä kulloinkin voimassa olevat maksut sopimuksen mukaisesti.
- 7.3. PRO-Keskuksella on oikeus valita kalusto ja kuljettaja suorakorvaussopimuksen mukaisten ajotehtävien hoitamiseen suorakorvaussopimuksen ja sen liitteiden edellyttämällä tavalla.
- 7.4. Liikennöitsijä sitoutuu ilmoittamaan voimassa olevat yhteystietonsa ja käyttämänsä kaluston sekä muut PRO-Keskuksen edellyttämät, Sopimuksen liitteessä 4. mainitut tiedot ja päivittämään muuttuneet tiedot seitsemän vuorokauden aikana tietojen muutoksesta. Liikennöitsijän on kuuluttava ennakkoperintärekisteriin. PRO-Keskuksen pyynnöstä Liikennöitsijän on toimitettava kopia liikenneluvasta ja todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta.

8. Autokalusto ja laitteisto

- 8.1. Liikennöitsijä sitoutuu suorittamaan tilatun kuljetuksen ainoastaan PRO-Keskuksen hyväksymällä ja Sopimukseen liitetyllä kalustolla. Jokainen menettelyyn liitettävä auto on aina yksilöitävä erillisellä kalustoilmoituksella, Sopimuksen liite 5. Liikennöitsijän on ilmoitettava muutokset seitsemän vuorokauden aikana muutosajankohdasta.
- 8.2. Maksuliikenteen toteuttamiseksi Liikennöitsijällä on oltava autossaan PRO-Keskuksen tai sen käyttämän kolmannen osapuolen määritelmien mukainen taksamittari ja siihen yhdistetty maksupääte. Suorakorvausmatkan maksutiedot on tultava maksupäätteelle taksamittarilta. Kuljettaja ei saa manuaalisesti tallentaa matkan hintatietoja järjestelmään.
- 8.3. Mikäli Liikennöitsijän maksupääte rikkoutuu kesken matkaa, Liikennöitsijä on velvollinen ilmoittamaan asiasta viipymättä tilausvälityskeskukseen. Tämän lisäksi hänen on toimitettava kuitti matkasta maksuliikenteen hoitajalle. Tilausten vastaanottamiseksi Liikennöitsijällä tulee olla PRO-Keskuksen tai sen käyttämän kolmannen osapuolen hyväksymä ajovälityslaitte autossaan. Laitetta tulee käyttää laitteen valmistajan, maahantuojan, jälleenmyyjän ja PRO-Keskuksen antamien ohjeiden mukaisesti.
- 8.4. Liikennöitsijä vastaa siitä, että edellytetty laitteisto ja siihen liittyvä ohjelmisto ovat toimintakunnossa ja ohjelmistot on päivitetty PRO-Keskus Oy:n ilmoittamalla ohjelmistoversiotasolle. PRO-Keskus ei vastaa laitteiston tai sen ohjelmiston toiminnasta, ellei asiasta ole tehty erillistä sopimusta.
- 8.5. PRO-Keskuksen sopimuksen mukaisia kela suorakorvauskyttilauksia ajettaessa käytetään Semel Oy:n ajovälitys- ja maksuliikennejärjestelmiä. Liikennöitsijä sitoutuu varustamaan autonsa ennen sopimuksen mukaisen liikenteen aloittamista hyväksytyillä Semel laitteilla ja ohjelmaversioilla, sekä vastaanottamaan tarvittavat ohjelmapäivitykset Semel Oy:n, PRO-Keskuksen tai PRO-Keskuksen nimeämän kolmannen osapuolen ilmoituksella. Kela suorakorvaustoiminnassa hyväksyttävät Semel

laitetekoonpanot ja -versiot, hinnat sekä laitteiden jälleenmyyjät ja asennuspaikat selviävät Semel Oy:n kotisivuilta www.semel.eu

Muita kuin PRO-Keskuksen hyväksymiä Semel Oy:n ajovälityskäyttöön tarkoitettuja välityspäätteitä, taksamittareita ja maksupäätteitä ei voi käyttää Sopimuksen tarkoittamissa kuljetuksissa, eivätkä PRO-Keskus tai sen käyttämät tilausvälityskeskukset ja maksuliikenteen hoitajat ole velvollisia vastaanottamaan muilla laitteilla tuotettuja matka- tai maksuliikenteen tapahtumatietoja.

8.6. Lista kulloinkin hyväksytyistä laitekoonpanoista julkaistaan PRO-Keskuksen kotisivuilla www.prokeskus.fi

8.7. Sopimuksen mukaisen Kela suorakorvaustoiminnan alkaessa 1.7.2018 hyväksyttävät laitekoonpanot ovat tämän asiakirjan liitteenä 1 "Hyväksytyt Semel laitekoonpanot" ja hyväksytyt Semel vuokralaitepakettit hintoineen liitteenä 2 "Semel autolaitteet vuokrakonsepti 2018 – hinnasto".

9. Tilausvälityskeskus ja suorakorvausmaksutapahtumien välittäjä

9.1. PRO-Keskuksen ensisijaisena tilausvälityskeskuksena toimii Savon Taksidata Oy, jonka kautta kyytitilaukset välitetään Liikennöitsijälle. PRO-Keskuksella on oikeus käyttää myös muita nimeämiään tilausvälityskeskuksia Kelan suorakorvaustoiminnan velvollisuuksien täyttämiseksi.

9.2. Liikennöitsijän suorakorvausmaksutapahtumien välittäjänä on Savon Taksidata Oy, jonka kanssa Liikennöitsijän tulee tehdä Maksujenvälityssopimus. Maksujenvälityssopimuksen on oltava voimassa ennen kuin Liikennöitsijälle voidaan välittää tämän Sopimuksen mukaisia kyytejä. Liikennöitsijän tulee ilmoittaa PRO-Keskukselle Sopimuksen liitteessä 4 mainitut tiedot.

10. Liikennöitsijää koskevien tietojen muutokset

10.1. Liikennöitsijän on ilmoitettava tämän sopimuksen ja sen liitteissä mainittujen tietojen muutoksista seitsemän vuorokauden kuluessa PRO-Keskukselle sekä sen käyttämille kolmansille osapuolille.

10.2. Mikäli Liikennöitsijä menettää oikeuden harjoittaa henkilö- tai taksiliikennettä, hänen tulee ilmoittaa siitä viipymättä PRO-Keskukselle.

10.3. Mikäli Liikennöitsijän Liikennöitsijää koskevat, Sopimuksen liitteen 4 mukaiset tiedot muuttuvat, on tietomuutoksista ilmoitettava Savon Taksidata Oy:lle ja PRO-Keskus Oy:lle ennen kuin autoilija voi jatkaa suorakorvausajojen suorittamista.

LIITTEET Hyväksytyt Semel laitekoonpanot, Liite 1
Semel autolaitteet vuokrakonsepti 2018 – hinnasto, Liite 2