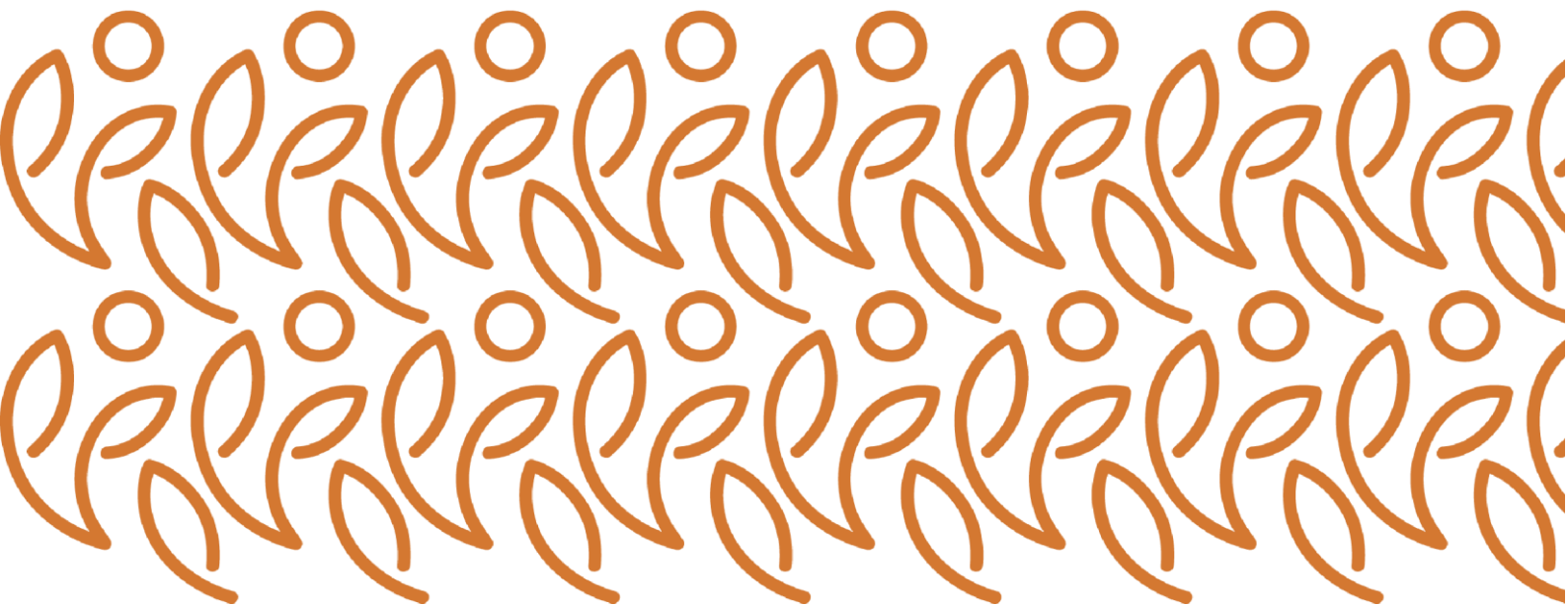


# Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumista tukevan palvelun myöntämisen perusteet

*Voimassa 1.1.2025 alkaen*

*Hyväksytty 16.12.2024 sosiaalijohtaja §108  
[9536-2024-0]*



## Sisällys

1 JOHDANTO .....	3
2 PALVELUN TARKOITUS .....	3
3 PALVELUN SISÄLTÖ .....	4
3.1 Matkojen määrä ja matkustusalue.....	5
3.2 Lisäpalvelut .....	5
3.3 Muut mukana matkustavat henkilöt ja matkatavarat.....	7
4 OIKEUS PALVELUUN .....	7
4.1 Vireilletulo, palvelutarpeen arviointi ja suunnitelma .....	7
4.2 Taloudellinen tarveharkinta osana palvelutarpeen arviointia.....	8
4.3 Palvelupäätös ja toimeenpano, sekä palvelun päättymisen .....	9
4.4 Asiakasmaksu.....	10
4.5 Rintamaveteraaneja ja sotainvalideja koskevat poikkeukset.....	10
5 MATKAN TILAAMINEN JA PERUUTTAMINEN .....	11

## 1 JOHDANTO

Liikkumista tukeva palvelu on sosiaalipalvelu, jota myönnetään sosiaalihuollon viranhaltijan tekemään tarveharkintaan perustuen. Liikkumista tukevalla palvelulla tarkoitetaan ryhmä- tai yksilökuljetuksen sekä muun liikkumiseen liittyvän avun järjestämistä. Palvelua järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioiden tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi (SHL 1301/2014 § 23).

Palvelua haetaan hakemuksella tai asia voi tulla vireille muun sosiaalihuollon asian käsittelyn yhteydessä. Hakijalle tehdään sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja suunnitellaan palvelun toteuttaminen. Palvelun antamisesta tehdään asiakkaalle kirjallinen päätös. Liikkumista tukevasta palvelusta asiakas maksaa itse julkisen liikenteen mukaisen maksun. Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, joiden kotikunta on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kunnissa. Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja järjestetään kyseiselle vuodelle varattujen määrärahojen puitteissa.

## 2 PALVELUN TARKOITUS

Sosiaalihuollon liikkumista tukeva palvelu on viimesijainen palvelumuoto tilanteissa, joissa julkinen joukkoliikenne tai kuntien järjestämä kutsu- ja palveluliikenne ei ole soveltuva. Mikäli hakijalla on oikeus kuljetuspalveluihin jonkin muun lain nojalla, kuten terveydenhuoltoon liittyvinä matkoina tai vammaispalveluna, ei palvelua myönnetä. Asiakkaan tulee itse pyrkiä aktiivisesti ratkaisemaan liikkumiseensa liittyviä haasteita.

Liikkumista tukevalla palvelulla pyritään ehkäisemään raskaampien ja kalliimpien palvelujen tarvetta. Sillä edistetään ja ylläpidetään hyvinvointia sekä torjutaan eriarvoisuutta ja syrjäytymistä. Palvelu tukee osaltaan henkilöiden suoriutumista, omatoimisuutta ja osallisuutta yhteiskuntaan sekä mahdollistaa kotona asumista.

Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaiset liikkumista tukevat palvelut on tarkoitettu jokapäiväiseen elämään kuuluvien asioiden hoitamista varten, kuten kauppa-, apteekki- ja pankkiasioinnit eikä

henkilö kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä tai hänellä ei ole muita mahdollisuuksia päästä asunnostaan asioille (esim. puolison tai läheisen apu). Vuorohoitoon liittyviin matkoihin kuljetuspalvelua voidaan myöntää vain erityisellä harkinnalla niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole muita keinoja päästä palveluun. Liikkumista tukevaa palvelua voidaan myöntää myös erityistä harkintaa käyttäen osallisuutta edistävään toimintaan, jos asiakkaalla on suunnitelmallisen sosiaalityön tai -ohjauksen asiakkuus.

### 3 PALVELUN SISÄLTÖ

Sosiaalihuoltolain mukaista liikkumisen tukea järjestetään ryhmä- tai yksilökuljetuksina. Palvelu järjestetään pääosin **ryhmäkuljetuksena**, mikäli toiminnalliseen ryhmään tai päiväaikaiseen toimintaan on tarve kuljettaa useita eri henkilöitä samanaikaisesti. Hyvinvointialue järjestee ryhmäkuljetuksien reitit ja aikataulut toiminta huomioiden. Päätös kuljetuksesta sisällytetään palvelupäätökseen (resurssoitava SosLC) tai siitä tehdään erillinen päätös.

**Yksilöllisessä kuljetuspalvelussa** henkilölle annetaan päätöksellä oikeus tilata taksi hyvinvointialueen järjestämästä välityskeskuksesta.

Yksilöllinen kuljetuspalvelupäätös ei sinällään ole tae yksin matkustamisesta vaan välityskeskus voi yhdistää useamman päätöksen saaneen matkoja. **Yhdistellyllä matkalla** tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi samaan aikaan ja samaan suuntaan matkustettaessa. Asiakkaalle luvattu nouto-aika ei saa yhdistelyn vuoksi poiketa enempää kuin +/- 15 minuuttia. Asiakas voi ilmoittaa matkaa tilatessa ehdottoman perillä oloajan, jota on noudatettava. Yksilömatkoissa matkustusaika saa yhdistelyn takia kasvaa yhdensuuntaisella matkalla enintään 30 minuuttia. Ryhmäkuljetuksina toteutuissa päivätoiminta- tai vastaavissa matkoissa matkustusaika saa yhdistelyn takia kasvaa yhdensuuntaisella matkalla enintään 45 minuuttia. Kuljetuksia voidaan yhdistellä myös palvelulinjakuljetuksiin silloin, kun se on asiakkaan yksilöllisen tarpeen näkökulmasta soveltuva vaihtoehto.

**Tavanomainen taksipalvelu** sisältää taksikuljettajan antaman avun autoon/autosta siirtymissä ja matkan aikana. Tarvittaessa palveluun kuuluu myös asiakkaan nouto ja saattaminen kohteesta/kohteeseen. Kuljettaja nostaa kyytiin apuvälineet ja laukut.

### 3.1 Matkojen määrä ja matkustusalue

Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettäviä matkoja voidaan myöntää yksilölliseen tarpeeseen perustuen enintään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Vain perustellusta ja poikkeuksellisesta syystä matkoja voidaan myöntää enemmän, jos matkojen myöntämisellä voidaan järjestää asiakkaan palvelukokonaisuus tarkoituksenmukaisimmalla ja kustannuksiltaan järkevimmällä tavalla.

Asiakkaan tarve liikkumista tukeviin palveluihin ja mahdollisten matkojen määrä arvioidaan harkintaa käyttäen erikseen, jos asiakas asuu asumispalveluyksikössä.

**Yhdensuuntainen matka** tarkoittaa matkaa tilausosoitteesta pääteosoitteeseen. Matka alkaa tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä, jossa asiakas nousee auton kyytiin. Matka päättyy tilauksen mukaiseen päätepisteeseen, jossa asiakas nousee pois kyydistä. Yksittäinen matka ei voi päättyä takaisin lähtöosoitteeseen, vaan matkalla tulee olla eri lähtöosoite ja eri kohdeosoite. Matka tehdään aina suorinta reittiä. Kuitenkin **kohtuullinen pysähdys** ajoreitin varrella on mahdollinen. Ajallisesti kohtuullisena pysähdyksenä pidetään noin kymmenen (10) minuutin pysähdystä. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esimerkiksi apteekissa tai pankissa käynti) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja kyseessä on uusi matka. Pysähdys on aina ilmoitettava matkan tilauksen yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävien matkojen **matkustusalue** on oman asuinkunta, ellei kokonaisarvion perusteella matkustamista naapurikunnan palveluihin voida pitää perusteltuna.

### 3.2 Lisäpalvelut

Liikkumista tukevaa palvelua voidaan myös täydentää lisäpalveluilla, joista on tehtävä kirjaus asiakkaan päätökseen. Tällaisia lisäpalveluja ovat

- Taksinkuljettajan asiointiapu
- Vakiotaksioikeus
- Yksinmatkustamislupa
- Oikeus esteettömään ajoneuvon

Lisäpalveluja voidaan myöntää asiakkaan yksilöllisestä tarpeesta johtuvasta perustellusta syystä, jos asiakas välttämättä tarvitsee lisäpalvelua voidakseen käyttää hänelle myönnettyä kuljetuspalvelua.

### **Taksinkuljettajan asiointiapu**

Asiakkaalle voidaan myöntää taksinkuljettajan asiointiapua, jos asiakas välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua asioinnissa liikkumis- tai muun toimintarajoitteen johdosta, eikä asiakkaalla ole avustajaa tai saattajaa avustamaan asioinnissa. Kuljettajan asiointiapu on tarkoitettu asiakkaan avustamiseen asioinnissa kaupassa, apteekissa, pankissa tai vastaavissa asiointikohteissa. Asiakkaalle myönnettävän asiointiavun kesto on 30 minuuttia. Päätös asiointiavusta oikeuttaa kuljettajan perimään hyvinvointialueelta lisäkorvauksen.

### **Vakiotaksioikeus**

Erityisen perustellusta syystä asiakkaalle voidaan myöntää vakiotaksioikeus, jos hän voi terveydentilansa, vammansa, sairautensa tai muun vastaavan syyn vuoksi matkustaa ainoastaan vakituisen ja hänelle tutun kuljettajan kanssa. Vakiotaksi tarkoittaa asiakkaan oikeutta käyttää ensisijaisesti yhtä ja samaa taksin kuljettajaa tai taksiyritystä matkan aikana. Asiakkaalla voi tarvittaessa olla nimettynä useampi vakiotaksikuljettaja matkoja varten. Asiakas valitsee vakiotaksin hyvinvointialueen osoittamien palveluntuottajien joukosta. Vakiotaksi voi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin, kun asiakkaalla on liikuntarajoite tai muu toimintarajoite, joka edellyttää kuljettajalta oikeanlaista avustamista ja jossa väärin tehty avustaminen voi aiheuttaa vakavaa haittaa. Vakiotaksin kuljettajalla tulee olla myös kykyä arvioida asiakkaan tilannetta matkan aikana sekä tarvittaessa osata toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Vakiotaksin kuljettaja ei kuitenkaan vastaa eikä hoida asiakkaan terveydentilaan liittyviä toimenpiteitä matkan aikana.

### **Yksinmatkustusoikeus**

Asiakkaalle voidaan myöntää yksinmatkustusoikeus (yhdistelykielto), jos asiakkaalla on toimintakykyyn tai terveydentilaan perustuva ja hyväksyttävä syy matkustaa yksin ja kuljetusten yhdistely vaarantaisi asiakkaan yksilöllisen liikkumisen tarpeen toteutumisen tai edun. Yksinmatkustusoikeus tarkoittaa, ettei asiakkaan matkoja yhdistellä muiden asiakkaiden kanssa. Yksinmatkustusoikeus voidaan myöntää esimerkiksi asiakkaalle, jolla on erityinen infektioherkkyys, psyykinen sairaus tai kehitysvammaan liittyvää haasteellista käytöstä tai jos asiakas häiriintyy kohtuuttomasti yhdistelystä (autismi, aistiyliherkyydet ym.). Yksinmatkustusoikeus voidaan myöntää esim. silloin kun asiakkaan tai muiden kuljetuksessa olevien tai kuljettajan turvallisuus vaarantuu, jos kuljetuspalvelussa on muita mukana.

### **Oikeus esteettömään ajoneuvoon**

Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus esteettömään ajoneuvoon (invataksioikeus), johon sisältyy taksinkuljettajan antama avustaminen. Tällöin asiakkaalla on jatkuvassa käytössä pyörätuoli ja hän tarvitsee esteetöntä ajoneuvoa matkustaakseen taksissa pyörätuolissa istuen. Päätös oikeudesta esteettömään ajoneuvoon antaa kuljettajalle oikeuden periä avustamislisän.

### **3.3 Muut mukana matkustavat henkilöt ja matkatavarat**

Asiakkaan yksi *seuralainen* on oikeutettu matkustamaan asiakkaan mukana maksutta. Seuralaisen on tultava mukaan samasta osoitteesta tai reitin varrelta ilman poikkeamistarvetta. Seuralaisen mukana matkustamisesta tulee muistaa ilmoittaa tilauksen yhteydessä.

Matkustajalla voi olla matkalla tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat. Näitä ovat esimerkiksi rollaattori, taitettava pyörätuoli, ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat. Kodinkoneiden, huonekalujen tai muiden vastaavien suurempien esineiden kuljettaminen ei kuulu henkilökuljetukseen.

## **4 OIKEUS PALVELUUN**

Liikkumista tukeva palvelu on yksi sosiaalihuoltolain mukaisista sosiaalipalveluista, josta asiakkaalle annetaan aina päätös. Päätöstä edeltävät muut sosiaalihuollon prosessivaiheet eli vireilletulo, palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma. Päätöstä eli palvelun järjestämistä seuraa vielä itse palvelun toteutuksen vaihe.

### **4.1 Vireilletulo, palvelutarpeen arviointi ja suunnitelma**

Liikkumista tukevia palveluja voidaan hakea kirjallisella hakemuksella tai palvelun tarve voi tulla esiin asiakkaan muun yhteydenoton, palvelutarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman laatimisen yhteydessä. Hakemukset osoitetaan palvelutehtävän mukaisesti joko ikäihmisten, työikäisten tai vammaisten palveluihin.

Liikkumista tukevien palvelujen myöntäminen perustuu asiakkaalle tehtyyn sosiaalihuoltolain mukaiseen **palvelutarpeen arviointiin**, jossa asiakkaan tarve ja oikeus palveluun selvitetään.

Palvelutarvetta arvioi hakijan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa asiakas- tai sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arvioinnissa ja toteuttamistapaa suunnitellessa huomioidaan hakijan terveydentila, toimintakyky, elämäntilanne sekä liikkumisen tuen tarve tilanteen edellyttämässä laajuudessa. Huomiota tulee kiinnittää myös muihin käytettävissä oleviin palveluihin ja toimintaympäristön esteettömyyteen. Ikäihmisten palveluissa palvelutarpeen arvioinnissa käytetään tarvittaessa RAI-arviointityökalua. Arviointi tehdään asiakkaan niin toivoessa yhteistyössä hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Toimintakykyä sekä kykyä käyttää julkisia liikennevälineitä voidaan arvioida yhdessä esimerkiksi fysio- tai toimintaterapeutin kanssa. Liikkumista tukevan palvelun myöntämisen edellytyksenä on pidempikestoinen toimintakyvyn vaje, joka estää omatoimisen liikkumisen. Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan pääsääntöinen toimintakyky.

Liikkumista tukevat palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Henkilön oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen liikkumista tukevaan palveluun edellyttää, että:

- henkilö ei saa liikkumiseen tukea muiden säädösten nojalla (esim. Kelan korvaukset)
- henkilö ei kykene käyttämään julkisia liikennevälineitä, kutsuohjattua joukkoliikennettä tai palvelulinjoja itsenäisesti alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella.
- Pelkästään julkisen liikenteen puuttuminen ilman liikkumista vaikeuttavia toimintarajoitteita ei oikeuta samaan liikkumista tukevia palveluja.

Osana palvelun suunnittelua pohditaan palvelun toteuttamistapaa, palvelun määrää, laajuutta ja muita kuljetuspalveluun liittyviä lisäpalveluita.

## **4.2 Taloudellinen tarveharkinta osana palvelutarpeen arviointia**

Sosiaalihuoltolain mukaisissa liikkumista tukevissa palveluissa noudatetaan taloudellista tarveharkintaa ja tulo- ja varallisuusrajoja, jotka hyvinvointialueen aluevaltuusto vuosittain vahvistaa osana asiakasmaksuasiakirjaa. Tulojen lisäksi otetaan huomioon palvelun tarve ja



kokonaisuus, esim. eläkkeensaajalla voi olla kustannuksia, joiden perusteella saa toimeentulotukea, vaikka tuloraja liikkumisen tuen palveluun ylittyisi.

Taloudellisen tarveharkinnan selvittämistä varten asiakkaan tulee täyttää tulomeno-lomake tai vähintään toimittaa tositteet tulo- ja varallisuustiedoistaan, kuten kopiot tiliotteista ja viimeksi tulleesta esitäytetystä veroilmoituksesta tai viimeksi vahvistettu verotuspäätös. Tulo- ja varallisuusharkinnassa huomioidaan yksin asuvan tai yhteistaloudessa asuvien avio- tai avopuolisoiden tulot ja realisoitavissa oleva varallisuus (eli talletukset, osakkeet ja rahastot). Tuloina huomioidaan nettotulot eli tosiasialliset käytettävissä olevat tulot.

Tuloina ei huomioida metsätuloa eikä seuraavia etuuksia ja avustuksia: asumistuki, omaishoidon tuki, eläkkeensaajan hoitotuki, vammaistuki, sotilasavustus, rintamalisä, tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavat sairaanhoito- ja tutkimuskulut, opintoraha, aikuisopintoraha, opintotuen asumislisä, toimeentulotukena maksettava toimintaraha ja matkakorvaus, kuntoutusrahalain mukainen ylläpitokorvaus, opintojen johdosta suoritettavat apurahat ja muut vastaavat avustukset, perhehoidon kustannusten korvaukset, lasten kotihoidon tuki, lapsilisä, lapsen hoitotuki, lapsikorotus, elatusapu tai elatustuki, eläkkeisiin ja niihin verrattaviin tuloihin sisältyvät huollettavista aiheutuvat korotukset, syytinki.

Osana taloudellista harkintaa otetaan huomioon mahdollinen ulosotto tai myönnetty yksityishenkilön velkajärjestely, jossa hakijan tai puolison tuloista osa käytetään velkajärjestelyn maksamiseen. Ulosottoon menevä osa tuloista vähennetään, koska se ei ole käytettävissä olevaa tuloa.

#### 4.3 Palvelupäätös ja toimeenpano, sekä palvelun päättyminen

Asiakkaalle annetaan kirjallinen ja perusteltu päätös muutoksenhakuohjeineen. Palvelu myönnetään aikaisintaan vireilletuloa seuraavan kuukauden alusta. Mahdollisesti kuukauden aikana käyttämättä jääviä matkoja ei voi siirtää käytettäväksi myöhemmin. Palvelua koskevat päätökset tehdään määräaikaisena, koska palvelu on sidottu hyvinvointialueen talousarvioon.

Työntekijä avaa asiakkuuden välityskeskukseen työkaluun **Asiakasprofiili** ottamalla yhteyttä vammaispalvelujen kuljetuskoordinaattoriin. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä matkojen välityskeskukseen asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan kuljetuspalvelun järjestämistä varten oleelliset tiedot. Asiakastietoihin kirjataan asiakkaan henkilötietojen lisäksi

apuvälineet, kommunikointiin, avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tarpeet sekä kuljetuspalvelupäätöksen voimassaolo ja myönnetyt matkat, matkustusalue ja myönnetyt erityisoikeudet.

Asiakkaan tulee ilmoittaa viipymättä tiedoissaan tai olosuhteissaan tapahtuvista mahdollisista muutoksista päätöksen tehneelle viranhaltijalle tai muulle omatyöntekijälle. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi nimen, osoitteen tai kotikunnan muutos, toimintakyvyn ja tarpeen muutos, muutokset varallisuudessa ja tuloissa, sekä pitkäaikaiseen asumispalveluun siirtyminen tai kuljetustarpeen lakkaaminen. Jos asiakkaan toimintakyky tai muut palvelun myöntämiseen vaikuttavat olosuhteet muuttuvat oleellisesti, asiakkaalle myönnettyjä palveluja ja päätöstä voidaan arvioida uudelleen.

Oikeus kuljetuspalvelujen käyttöön päättyy, jos asiakas muuttaa pois Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen alueelta, hänellä ei ole enää tarvetta palvelulle, tulot ja varallisuus muuttuvat tai päätöksen voimassaolo lakkaa.

Palvelupäätöstä voidaan myös arvioida uudelleen, mikäli hyvinvointialueen liikkumista tukevien palvelujen soveltamisohjeisiin tai palveluja koskeviin lakeihin tulee muutoksia.

#### 4.4 Asiaksmaksu

Sosiaalihuoltolain mukaisista liikkumista tukevista palveluista peritään **asiaksmaksu**. EteläPohjanmaan hyvinvointialueella asiaksmaksu määritellään samoin kuin vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa, jolloin maksu on enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen taksa. Asiaksmaksut vahvistetaan vuosittain Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluevaltuustossa.

#### 4.5 Rintamaveteraaneja ja sotainvalideja koskevat poikkeukset

Valtiokonttori korvaa rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain (1184/1988) ja sotilasvammalain (404/1948) mukaisesti rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalihuoltolain nojalla myönnettyjen liikkumista tukevien palvelujen kustannukset hyvinvointialueelle. Jos rintamaveteraani tai sotainvalidi tarvitsee saattajaa asiointi- tai virkistysmatkoilla, saattajan matkakulut voidaan korvata, samoin henkilön puolesta asioiminen. Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti rintamaveteraanilla tarkoitetaan henkilöä, joka asuu Suomessa, on osallistunut vuosien 1939–1945 sotiin ja jolla on rintamasotilastunnus, rintamapalvelustunnus tai rintamatunnus. Sotainvalidilla tarkoitetaan henkilöä, jonka sotilasvammalain mukainen työkyvyttömyysaste on 10 prosenttia tai enemmän (todettu Valtiokonttorin päätöksellä).

Valtiokonttorin ohjeistuksen mukaisesti rintamaveteraanien ja sotainvalidien sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palvelujen myöntämisen osalta noudatetaan seuraavia ehtoja:

- Henkilön tuloja ja varallisuutta ei oteta huomioon liikkumista tukevan palvelun myöntämisessä.
- Matkojen määrää ei ole rajoitettu, vaan niitä on myönnettävä tarpeen mukaan.
- Asiointi- ja virkistysmatkat voivat oman asuinkunnan lisäksi suuntautua naapurikuntien alueelle.
- Asiakkaalta ei peritä matkoista omavastuusuutta ja kuljetuspalvelumatkan tilaamisesta ei saa koitua asiakkaalle muuta kulua kuin paikallispuhelimaksu.

## 5 MATKAN TILAAMINEN JA PERUUTTAMINEN

Asiakas tilaa aina matkan itse, ellei kuljetusprofiiliin ole merkitty muuta. Palveluntuottaja ei voi tilata matkaa. Kuljetustilaus tehdään matkojen välityskeskukseen (erillinen tilausohje) soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla tai sovelluksella. Menomatkan ja paluumatkan tilaus suositellaan tehtäväksi edellisenä päivänä, mutta viimeistään 2 tuntia ennen matkan alkua. Asiakas voi ilmoittaa matkaa tilatessa ehdottoman perillä oloajan, jota on noudatettava.

Asiakkaan on kerrottava tilauksen yhteydessä matkan ajankohta, pääteosoite, mahdollinen pysähdysten tarve ja seuralaisen mukanaolo sekä annettava muut kuljetuksen tarpeen mukaiset tiedot, kuten päätökseen sisältyvät lisäpalvelut.

Kuljetusta tilatessa tulee myös mainita ylimääräisten apuvälineiden mukana kulkemisesta (esim. rollaattori), jotta välityskeskus osaa huomioida näiden edellyttämän tilantarpeen ja kuormaamisen ajankäytön.

Matkan peruuntumisesta on ilmoitettava viipymättä matkojen välityskeskukseen tai viimeistään kaksi (2) tuntia ennen tilatun matkan alkua. Myöhässä peruutetusta tai kokonaan peruuttamatta jääneestä matkasta asiakkaalta vähenee yksi matka ja asiakkaalta peritään omavastuusuus. Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen myöhässä johtuu asiakkaasta

riippumattomasta syystä, kuten esimerkiksi asiakkaan terveydentilasta tai muusta perustellusta äkillisestä syystä, matkaa ei vähennetä eikä asiakkaalta peritä omavastuuosuutta.