

KUOPIO



KUOPION SEUDUN JOUKKOLIIKENTEEN YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUS- EHDOT

Sisällys

1	Soveltamisala.....	2
2	Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu	2
2.1	Waltti-matkakortin hankinta	2
2.1.1	Henkilökohtainen Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti.....	2
2.1.2	Haltijakohtainen Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti	3
2.1.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti	3
2.1.4	Waltti-kertakortti	3
2.1.5	Kertalippu	3
2.2	Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä	4
2.3	Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	4
2.4	Matkakortin käyttäminen	4
2.5	Matkakortin väärinkäyttö	5
2.6	Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	5
2.6.1	Henkilökohtainen Waltti-matkakortti.....	5
2.6.2	Haltijakohtainen Waltti-matkakortti	6
2.6.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti	6
2.7	Reklamaatiot ja selvityspyynnöt.....	7
2.7.1	Viallinen matkakortti	7
2.7.2	Lippujen palautus tarpeettomana	7
2.7.3	Virheelliset lippulataukset.....	7
2.7.4	Virheelliset arvolippuveloitukset	8
2.7.5	Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset	8
2.8	Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen	9
3	Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet	10
3.1	Waltti-matkakortin myyminen	10
3.2	Maksut ja etuudet	10
3.2.1	Opiskelijoiden etuudet	10
3.2.2	Senioreiden etuudet	10
3.2.3	Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus	10
3.2.4	Veteraanien etuudet	11
3.2.5	Koululaisten etuudet.....	11
3.3	Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja	11
3.4	Viranomaisen vastuun rajoitus.....	12
3.5	Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen	12

Kuopion seudun joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot ovat voimassa 1. maaliskuuta 2015 alkaen ja koskevat 1. maaliskuuta 2015 jälkeen myytäviä Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortteja. Matkakortti- ja matkustusehdot on hyväksytty Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunnassa 26.2.2015 ja niitä on päivitetty 24.11.2016. Jos ehtojen mahdollisten erikielisten versioiden välillä on tulkintaeroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

1 Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1. maaliskuuta 2015 jälkeen myytäviin, Kuopion seudun joukkoliikenteen viranomaisen (jäljempänä viranomainen) liikkeelle laskemiin Waltti-matkakortteihin, Waltti-kertakorttiin ja kertalippuun, näille ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys viranomaisen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

2 Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

2.1 Waltti-matkakortin hankinta

Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti hankitaan alueen palvelupisteestä tai verkkopalvelusta osoitteesta: <https://nettilataukset.waltti.fi/>. Kortista veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Kuopion seudun joukkoliikenteen yleisiin matkakortti- ja matkustusehtoihin ennen kortin hankkimista. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja viranomaisen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa kunnes jompikumpi osapuolista sen päättää. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja.

2.1.1 Henkilökohtainen Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti –matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkastetaan. Alaikäiselle tai ei-täysivaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti ja lippuja ilman huoltajan tai edunvalvojan suostumusta. Alaikäinen tai vajaavaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täyttymisestä kuitenkin yhdessä huoltajansa tai edunvalvojansa kanssa. Mikäli alaikäisellä henkilöllä ei ole kuvallista henkilöllisyystodistusta, on hänen esitettävä luotettava selvitys henkilöllisyydestään (esim. Kela-kortti).

Henkilökohtaisen Waltti –matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa palvelupisteestä tai tulostaa Kuopion seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tiedot asiakasrekisteriin. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Kuopion seudun joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Kuopion kaupunki. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Kuopion seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta. Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä kappaleessa 3.3.

Henkilökohtaiselle Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia, tietyn ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä muuttamassa ko. tieto matkakortille palvelupisteessä.

Ikäryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä palvelupisteessä. Mikäli henkilökohtaista etuutta käytetään toistuvasti väärin, on viranomaisella oikeus sulkea matkakortti. Tällöin lippuja tai korttimaksuja ei hyvitetä.

2.1.2 Haltijakohtainen Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia yritys, yhteisö tai yksityishenkilö. Haltijakohtaisen matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin. Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia lippuja. Ikäryhmän muuttuessa on asiakkaan hankittava uusi kortti.

2.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

Waltti -matkakortin voi hankkia Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö. Asiakasrekisteriin tallennetaan Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortit identifioivat tunnuksat. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan asianmukaisin menetelmin yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Kuopion kaupunki. Asiakasyrityksellä tai -yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä.

Yritystä tai yhteisöä edustavalle henkilölle näytetään tai tulostetaan kerätyt tiedot korttia hankittaessa ja hänen velvollisuutensa on tarkistaa ja hyväksyä ne oikeiksi. Matkakortti on haltija- ja ikäryhmäkohtainen ja sille voidaan ladata haltijakohtaisia lipputyyppejä.

2.1.4 Waltti-kertakortti

Palvelupisteestä voi hankkia Waltti -kertakortin, jolle voidaan ladata 1-14 vuorokauden pituisia vuorokausilippuja. Waltti -kertakortin ostamisen yhteydessä asiakkaalta peritään joukkoliikenteen hinnaston mukainen palvelumaksu. Waltti -kertakortti voidaan tehdä yhdelle tai useammalle vyöhykkeelle. Waltti -kertakortilla olevan lipputuotteen voimassaoloaika alkaa ensimmäisestä leimauksesta.

Waltti-kertakortti on aina haltijakohtainen ja sitä ei lunasteta takaisin.

2.1.5 Kertalippu

Kuopion seudun joukkoliikenteen ajoneuvosta voi ostaa paperisen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti viranomaisen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun. Joukkoliikenteen kertalippuja on myös mahdollista ostaa mobiililippusovelluksesta. Mobiililiput astuvat voimaan ostohetkestä ja käyvät maksuvälineenä paikallisliikenteen linjoilla 1-86. Mobiililippu tulee voida näyttää kuljettajalle ajoneuvon noustessa.

2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Takuuaikana, ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta, voittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen palvelupisteessä. Uudesta kortista voidaan takuuaikana periä voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakortti ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on voitettu tahallisesti.

Kortin teknisen käyttöiän (tällä hetkellä 8 vuotta) päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen, mutta asiakas voi yhden vuoden ajan siirtää kortille jääneen arvon uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Mikäli arvoa ei vuoden sisällä siirretä uudelle kortille, arvo kirjataan alas.

Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Kun matkakortin käyttö lopetetaan, se palautetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi. Matkakortti kestää normaalit käyttöolosuhteet. Korttia ei saa muuntaa eikä monistaa, leikata, taittaa tai rei'ittää.

2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta yhden (1) vuoden ajalta palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla matkakorttia mukanaan.

Haltijakohtaisen matkakortin käyttötiedot annetaan kortinhaltijalle. Matkakortti on oltava mukana palvelupisteessä.

2.4 Matkakortin käyttäminen

Waltti -matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Kuopion seudun joukkoliikenteessä. Waltti -matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella että myös muilla paikkakunnilla, joissa Waltti lippu- ja maksujärjestelmä on käytössä. Waltti -matkakortin voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

Matkakortin käytöstä muualla kuin omalla joukkoliikennealueella jää merkintä sekä oman alueen että käyttöalueen käyttötapatumarekisteriin.

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeuttava, voimassa oleva lippu. Ilman voimassa olevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta. Lisäksi voidaan määrätä tarkastusmaksu. Muilta kuin kausilipputuotteilta kello 23.00–04.00 veloitetaan lisäksi voimassaolevan taksan mukainen yövuorolisä, joka voidaan maksaa arvo-, kerta- tai mobiililipulla.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa. Lipuissa on vyöhykekohdainen vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa ja tarvittaessa esittämällä yövuorolisän maksusta saatu kuitti kuljettajalle.

Jos ajoneuvossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteelta. Jos kuljettajankaan

laite ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti palvelupisteessä uuteen. Asiakas maksaa linja-autossa kertamaksun ja on oikeutettu hakemaan hyvitystä Kaupunkiympäristön asiakaspalvelupisteestä. Mahdolliset hyvitykset tehdään vain kuitteja ja asiakirjoja vastaan.

Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettyä luotettava selvitys (esimerkiksi kela-kortti) iästään kuljettajalle.

Matkakortin saa luovuttaa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan toisen henkilön käyttöön, mikäli kortilla on haltijakohtainen, käyttäjälle soveltuva lippu.

Matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa usean samaan asiakasryhmään tai alempaan ikäryhmään kuuluvan henkilön matkan. Hinta määräytyy kortin haltijan ikäryhmän mukaisesti. Mikäli samalla kortilla matkustaa useampi henkilö, kortin haltija ei voi poistua linja-autosta aikaisemmin.

Matkakorttiin voi tehdä lisälatauksia myyntipisteissä, linja-autoissa sekä verkkopalvelussa. Matkakortin lataamisesta peritään aina myyntipistekohtainen myyntipalkkio. Myyntipalkkioiden suuruus löytyy joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmiä (esim. kausilippu ja arvolippu). Matkakortin lipputuotteen voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassaolevan, aktiivisen lipputuotteen aikana kortille voi ladata myös toisen kausiluonteisen (samanlaisen) lipputuotteen. Odottavan lipputuotteen kausi lähtee voimaan vasta, kun kortilla matkustetaan ensimmäisen kerran edellisen tuotteen päättymisen jälkeen.

2.5 Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus periä matkakortin väärinkäyttäjältä voimassa olevan hinnaston mukainen kertamaksu. Tarkastajalla on oikeus periä väärinkäyttötapauksissa sekä kertamaksu että tarkastusmaksu.

Jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän henkilökohtainen tai yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella palvelupisteestä, jonne ne toimitetaan kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

Jos alemman ikäryhmän haltijakohtainen matkakortti on annettu ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus periä matkustajalta kertamaksu. Matkakortti jää matkustajan haltuun.

2.6 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

2.6.1 Henkilökohtainen Waltti-matkakortti

Matkakortin katoamisesta tulee ilmoittaa palvelupisteeseen kortin sulkemiseksi ja väärinkäytösten estämiseksi. Asiakkaan on ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi

ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on palvelupisteeseen kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvittävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, josta tieto sulkemisesta välittyy liikennöitsijöiden laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia yritetään käyttää.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun matkakorttinsa, se toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi. Uuden kortin avaus ja korvaukset vanhalta kortilta pitää tapahtua saman myyntitapahtuman aikana. Varastetuksi ilmoitettua matkakorttia käsitellään kuten kadonnutta matkakorttia. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

2.6.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen matkakortin käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä. Haltijakohtaisia matkakortteja ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille. Kuopion seudun joukkoliikenne ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

2.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteelle, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on ilmoitettava yrityksen Y-tunnus. Tietoturvallisuuden vuoksi ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli yrityksellä on useita matkakortteja, on palvelupisteelle kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvittävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, josta tieto sulkemisesta välittyy liikennöitsijöiden laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia yritetään käyttää.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun matkakortin, se toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

Varastetuksi ilmoitettua matkakorttia käsitellään kuten kadonnutta matkakorttia. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

2.7 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

2.7.1 Viallinen matkakortti

Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen palvelupisteessä. Vioittuneella matkakortilla olevat liput voidaan siirtää uuteen korttiin edellyttäen, että matkakortin sisältö voidaan selvittää matkakorttijärjestelmästä. Korttinumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttihistoria).

Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen siirtämisestä uuteen korttiin käsittelymaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

Korttia uusittaessa viallinen kortti on luovutettava palvelupisteelle hävitettäväksi. Vioittuneen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Jos asiakas ei halua hankkia uutta matkakorttia, viallisella matkakortilla olleet liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty.

2.7.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Jos asiakas palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet liput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöönteen syntymisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevat liput voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lippuja omasta pyynnöstään palvelupisteessä. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään

- maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle käteisenä
- maksamalla asiakkaalle kausiluonteisen lipun hinta käteisellä.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ei voi palauttaa. Haltija-kohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa. Työsuhdematkalippuja ei voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta. Maksusitoumusta vastaan myytyjä lippuja ei myöskään palauteta.

2.7.3 Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain palvelupisteessä viranomaisen ohjeiden mukaisesti.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu

tarpeettomana kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty, mutta käsittelymaksua ei peritä. Korjauspyyntö on tehtävä kuukauden kuluessa latauksesta tai kun virhe olisi pitänyt havaita.

Lipun latauksen yhteydessä asiakkaalla on velvollisuus tarkistaa kortille määriteltyjen matkustusvyöhykkeiden ja lipun oikeellisuus. Palvelupisteissä tehtyihin virheellisiin latauksiin korjaukset tehdään palvelupisteessä valtuustotalolla tai Kuopio Infossa. Korvaukset on haettava kuukauden kuluessa virheellisestä latauksesta. Waltin nettikaupasta ostettuihin matkakortteihin ja lippuihin sovelletaan Kuopion seudun joukkoliikenteen Waltti – nettilatauspalvelun käyttöehtoja, joiden mukaisesti lipun ja vyöhykkeiden oikeellisuus on asiakkaan vastuulla.

Asiakkaalle voidaan korvata palveluntarjoajan virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Kuopion seudun joukkoliikenteen kertalippua).

2.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä linja-autossa tehdyt arvolippuveloitukset voidaan palauttaa matkakortille tai hyvittää käteisellä palvelupisteessä. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettävä kuljettajalta korttihistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti on esitettävä palvelupisteessä. Asiakkaan velvollisuus on tarkistaa, että arvolipulle on määritelty pääsääntöisesti käytettävä oletusmatkustusalue oikeille vyöhykkeille. Arvolippuveloitukset tehdään kortille määritellyn oletusmatkustusalueen mukaisesti etälukijalla leimattaessa. Mikäli matka poikkeaa oletusmatkustusalueesta, annetaan matkakortti kuljettajalle ja ilmoitetaan monen vyöhykkeen matka kortilla matkustetaan.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä kuukauden kuluessa, siitä kun virheellinen veloitus on tehty tai virhe olisi pitänyt huomata. Korjauspyynnöt käsitellään palvelupisteessä viranomaisen ohjeiden mukaisesti.

2.7.5 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnöt käsitellään palvelupisteessä viranomaisen ohjeiden mukaisesti.

Selvityspyyntöä tehdessä on kortinomistajan tai -haltijan osoitettava henkilöllisyytensä sekä esitettävä asianmukaiset tositteet tapahtuman oikeellisuuden todistamiseksi. Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan.

Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneita kohtuullisia kustannuksia kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty tai takautuvasti, kun voidaan osoittaa, että virhe johtuu viranomaisen tai liikennöitsijän toiminnasta.

- käytettyjen arvolippujen osalta kulloinkin voimassa olleen taksan mukaisena ja
 - käytettyjen kausiluonteisten lippujen osalta lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena.
-

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu ennakoiduttomasta lipun käytön estymisestä (yli kaksi (2) viikkoa, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tietyinä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (arvolippu tai kausiluonteinen lippu, jossa matkojen määrä on sidottu voimassaoloaikaan). Asiakkaalle koitunut kausilipun arvon menetys lasketaan järjestelmässä jakamalla kausituotteen hinta kausituotteen pituudella ja kertomalla tulos käyttämättä jääneillä vuorokausilla. Aktivoidun kausituotteen hyvitys tehdään lataamalla asiakkaalle jäljellä olevan kausilipun verran arvoa tai käteishyvityksenä.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityspäätös johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli kaksi (2) viikkoa, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Jos hyvityspäätös johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsittelymaksua ei peritä. Mikäli hyvityksestä tai palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksujen summa, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa.

Korttimaksuja ei hyvitetä. Työsuhdematkalippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta. Maksusitoumusta vastaan myytyjä lippuja ei hyvitetä.

Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämisohjeet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan liikennöitsijöille osoitetun hakemuksen perusteella.

2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa palvelupisteessä milloin tahansa. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty.

Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla jäljellä olevat liput voi lunastaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä. Lunastuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lippuja ei voi lunastaa:

- jos lunastettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu,
- jos matkakortteja ei palauteta tai
- jos matkakortti on haltijakohtainen.

Työsuhdematkalippuja ei voi lunastaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta. Maksusitoumusta vastaan myytyjä lippuja ei lunasteta. Korttimaksuja ei hyvitetä.

Viranomaisella on oikeus päättää asiakassuhde, mikäli asiakkuuden ehdot eivät ole täyttyneet. Asiakassuhteen säilymiseksi on asiakkaan noudatettava Kuopion seudun joukkoliikenteen yleisiä matkustus- ja matkakorttiehtoja. Asiakasrekisteriin tallennettuja asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa. Mikäli henkilökohtaista etuutta käytetään toistuvasti väärin, on viranomaisella oikeus sulkea matkakortti. Tällöin lippuja tai korttimaksuja ei hyvitetä.

3 Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

3.1 Waltti-matkakortin myyminen

Viranomaisen myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 2 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yritys- ja yhteisökohtaisille matkakortteille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippu-tyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

3.2 Maksut ja etuudet

Viranomaisella on oikeus periä asiakkaalta palvelupisteessä ja verkkosivuilla nähtävillä olevan, kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latauksesta myyntipalkkio
- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä.

Myyntipisteillä mukaan lukien linja-auto on oikeus periä lataamisesta hinnastonsa mukainen myyntipalkkio.

Viranomaisella on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan Kuopion seudun joukkoliikenteen verkkosivuilla, Kuopion seudun joukkoliikenteen Facebook-sivulla sekä paikallisissa tiedotusvälineissä.

3.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijalippu on matkakortille ostettava 30 vuorokauden kausilippu tai arvolippu. Lippu ostetaan yhdelle tai useammalle vyöhykkeelle. Opiskelijalipun voi ostaa Kuopiossa tai Siilinjärvellä kirjoilla olevat päätoimiset opiskelijat sekä ulkomaalaiset vaihto- ja tutkinto-opiskelijat. Lippu on henkilökohtainen ja sitä lunastettaessa on esitettävä voimassa oleva opiskelijakortti tai oppilaitoksesta saatu opiskelijatodistus (enintään 3 kuukautta vanha). Tarkemmat toimivaltaisen viranomaisen päättämät opiskelijalipun myöntämisperusteet ovat tarkistettavissa Kuopion seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

3.2.2 Senioreiden etuudet

Seniorilipun voi ostaa yhdelle tai useammalle vyöhykkeelle arvolippuna. Seniorilipun voi ostaa 65 vuotta täyttänyt henkilö. Lippu on henkilökohtainen. Alennettu hinta edellyttää matkustamista klo 9-14.

3.2.3 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus

Kuopion seudun joukkoliikenteessä vammaisen kanssa matkustavalta saattajalta ei peritä maksua. Vammaisen on esitettävä näkövammais-, kuljetuspalvelu- tai EU:n vammaiskortti. Vammaiselta itseltään peritään normaali lippumaksu. Pyörätuolimatkustaja kulkee paikallisliikenteen linjoilla 1-40 maksutta.

3.2.4 Veteraanien etuudet

Veteraanit saavat kulkea Kuopion seudun joukkoliikenteessä maksutta. Asiakkaan on esitettävä rintamamieskortti, mikäli kuljettaja sitä pyytää.

3.2.5 Koululaisten etuudet

Koululaisille myönnetään koululaisliput perusopetuslain perusteella. Koululaiskortit tilataan koulusihteereiden kautta. Koululaiset ovat tietyin ehdoin oikeutettuja kahteen matkaan koulupäivinä. Koululaislippu on määräaikainen ja voimassa lukuvuoden ajan koulupäivien aikana. Kesken lukuvuoden tarpeettomaksi jäänyt koululaiskortti palautetaan palvelupisteeseen. Mikäli koululaiskortille on ladattu arvoa, se siirretään toiselle kortille ilman kortti- tai käsittelymaksua.

3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojaja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, joita viranomainen tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa.

Tiedot tallennetaan viranomaisen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Kuopion kaupunki. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Kuopion seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakkaalle näytetään tai tulostetaan kerätyt tiedot korttia hankittaessa ja hänen velvollisuutenaan on tarkistaa ja hyväksyä ne oikeiksi. Asiakkaalla on oikeus pyytää virheelliset tiedot korjattaviksi. Pyyntö osoitetaan rekisterinpitäjälle.

Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä (henkilöllisyys todistettava).

Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin henkilötietolain 19§:n mukaisesti asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön. Matkakortille ja asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä. Ainoastaan asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi kortinomistajan osoite, luovutetun kortin korttinumero, vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero sekä sähköpostiosoite. Lisäksi asiakasrekisteriin tallennetaan matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Viimeisimmät (enintään) 7 käyttötapautumaa tallentuvat myös matkakortille. Matkakortilla oleva henkilökohtainen tietosisältö on aina salatussa muodossa.

Kaikki asiakastiedot nähdään ainoastaan palvelupisteessä. Asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Liikennöitsijöiden laitteet näyttävät kuljettajalle tai myyjälle vain matkakortille tallennettuja tietoja.

Asiakasrekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa. Asiakkaan yksilöintitietojen tyypillisimmät käyttötarkoitukset ovat:

- Henkilökohtaisen matkakortin myynti
-

- Asiakkaan osoitetietojen ja kuntalaisuuden muutokset
- Löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen
- Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa
- Matkakortin lopettaminen asiakassuhteen päättyessä
- Vioittuneen matkakortin vaihtaminen
- Asiakkaan tunnistaminen matkakortilla olevien lippujen palauttamistilanteissa
- Virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapahtumien tarkistaminen.

Viranomaisella on oikeus käyttää keräämiään asiakastietoja sähköisessä asiakasviestinnässä ja suoramarkkinoinnissa, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa. Palvelupisteen henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailia järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

3.4 Viranomaisen vastuun rajoitus

Viranomaisen ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusyritysten toimesta koituttua vahinkoa.

3.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Kuopion seudun joukkoliikenteen matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä se johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Kuopion seudun joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen palvelupisteissä, paikallisissa tiedotusvälineissä sekä verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.