



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Keski-Suomi

KESKI-SUOMEN ELY-KESKUKSEN JOUKKOLIIKENTEEN YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT

Sisällys

1.	Soveltamisala.....	3
2.	Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu	3
2.1	Waltti-matkakortin hankinta	3
2.1.1	Henkilökohtainen Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortti.....	3
2.1.2	Haltijakohtainen Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortti	4
2.1.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti.....	4
2.1.4	Waltti-lippu (tulee valikoimaan myöhemmin).....	4
2.1.5	Kertalippu.....	4
2.2	Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä	5
2.3	Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	5
2.4	Matkakortin käyttäminen.....	5
2.5	Matkakortin väärinkäyttö.....	6
2.6	Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa.....	7
2.6.1	Henkilökohtainen Waltti-matkakortti	7
2.6.2	Haltijakohtainen Waltti-matkakortti	7
2.6.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti.....	7
2.7	Reklamaatiot ja selvityspyynnöt	8
2.7.1	Viallinen matkakortti	8
2.7.2	Lippujen palautus tarpeettomana.....	8
2.7.3	Virheelliset lippulataukset	9
2.7.4	Virheelliset arvolippuveloitukset.....	9
2.7.5	Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset.....	9
2.8	Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen	10
3.	Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet	11
3.1	Waltti-matkakortin myyminen	11
3.2	Maksut ja etuudet	11
3.2.1	Opiskelijoiden etuudet	11
3.2.2	Koululaisten etuudet	12
3.3	Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojatietosuojat.....	12
3.4	Keski-Suomen ELY-keskuksen vastuun rajoitus	13
3.5	Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen	13

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1. kesäkuuta jälkeen myytäviin, Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen liikkeelle laskemiin Waltti-matkakortteihin, Waltti-lippuun ja kertalippuun, niihin ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteella.

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot ovat voimassa 1. kesäkuuta 2015 alkaen. Ne koskevat 1. kesäkuuta 2015 jälkeen myytäviä Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen matkakortteja ja kertalippuja.

Jos ehtojen mahdollisten erikielisten versioiden välillä on tulkintaeroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

2. Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

2.1 Waltti-matkakortin hankinta

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortti hankitaan alueen palvelupisteestä tai netistä. Kortista veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu.

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

2.1.1 Henkilökohtainen Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Keski-Suomen ELY-keskuksen 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. Mikäli alaikäisellä henkilöllä ei ole kuvallista henkilöllisyystodistusta, on hänen esitettävä luotettava selvitys henkilöllisyydestään (esim. Kela-kortti). Alaikäinen tai vajaavaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täyttymisestä yhdessä huoltajansa tai edunvalvojansa kanssa.

Henkilökohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä kortin hankkijan oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa palvelupisteestä tai tulostaa ELY-keskuksen joukkoliikenteen nettisivuilta. 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 täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Keski-Suomen joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Keski-Suomen ELY-keskus. Henkilötietolain (523/99) 10 §:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen internetsivuilta. Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä kappaleessa 3.3.

Henkilökohtaiselle Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin 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.

2.1.2 Haltijakohtainen Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia yritys, yhteisö tai yksityishenkilö. Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin.

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia lippuja.

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 Keski-Suomen ELY-keskus. 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-lippu (tulee valikoimaan myöhemmin)

Palvelupisteessä voi hankkia Waltti-lipun, josta veloitetaan Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen hinnaston mukainen korttimaksu. Korttiin voi ennakoon ladata:

- vuorokausilipun (1-60 vrk)

Waltti-lipun voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle. Waltti-lipussa on vaihto-oikeus.

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

2.1.5 Kertalippu

Ajoneuvosta voi ostaa paperisen kertalipun. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostuvat lippuun.

2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostopäivästä alkaen. 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.

Takuuaikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen palvelupisteessä. Uudesta kortista voidaan takuuajana periä olemassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu jos todetaan, ettei matkakortti ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

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

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

2.4 Matkakortin käyttäminen

Waltti-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteessä. Waltti-matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella ja jatkossa myös muilla paikkakunnilla, joissa Waltti 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.

Matkustamista varten asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeutettava, voimassaoleva lippu. Ilman voimassaolevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta. Lisäksi voidaan määrätä tarkastusmaksu. Kello 23.00 – 04.00 arvolipulla tehtävästä matkasta veloitetaan normaalin matkan hinnan lisäksi voimassaolevan taksan mukainen yövuorolisä, joka voidaan maksaa arvolipulla tai käteisenä kuljettajalle.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa.

Jos ajoneuvossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydyttävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortissa olevat lipputiedot. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, matkasta ei peritä maksua ja asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen palvelupisteessä. Kuljettaja voi kuitenkin periä asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli asiakas kortinvaihtokehotuksista huolimatta toistuvasti pyrkii matkustamaan maksutta vialliseksi todetulla matkakortilla.

Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on myös pyydyttävä esitettävä luotettava selvitys 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 kuuluvan henkilön matkan.

Matkakortin voi ladata joukkoliikenteen palvelupisteessä, nettipalvelussa sekä Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen autoissa.

Matkakortin lataamisesta peritään aina myyntipistekohtainen myyntipalkkio.

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 voimassaoleva lippu on käytetty loppuun.

2.5 Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus periä matkakortin väärinkäyttäjältä voimassa olevan hinnaston mukainen kertamaksu. Tarkastajalla on oikeus periä 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 aikaisintaan kolmen (3) vuorokauden kuluttua 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. Ilmoituksen yhteydessä asiakkaan on ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan ilmoituksen tekemistä joko puhelimitse tai käymällä palvelupisteessä henkilökohtaisesti, ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla. Näin turvataan myös kortin sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on palvelupisteelle ilmoitettava kyseessä olevan matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle ja tieto sulkemisesta välittyy palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija hälyttää, 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, uudella korvatus matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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. Keski-Suomen ELY-keskuksen 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 palvelupisteeseen, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava yrityksen Y-tunnus. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään puhelimitse tai käymällä palvelupisteessä henkilökohtaisesti, ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla. Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli yrityksellä on useita matkakortteja, on palvelupisteelle ilmoitettava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle ja tieto sulkemisesta välittyy palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija hälyttää, 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 myöhemmin löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

2.7 Reklamaatiot ja selvityspyynnot

2.7.1 Viallinen matkakortti

Keski-Suomen ELY-keskuksen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostopäivästä 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. korttistoria).

Uudesta kortista voidaan takuuaikana 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

Asiakas voi palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, jolloin voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet liput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöesteen syntymisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevista lipuista maksetut rahat voidaan valtakirjaa vastaan palauttaa asiakkaan lähiomaiselle tai kuolinpesälle.

Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään joko maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle käteisenä tai maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta käteisellä. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, rahaa ei palauteta. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa. Työsuhdematkalippuja ei voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta.

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. Tällöin korjauspyyntö käsitellään palvelupisteessä Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen 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 kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

2.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehdyt arvolippuveloitukset voidaan palauttaa matkakortille tai hyvittää käteisellä palvelupisteessä. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettävä kuljettajalta tulostettu korttihistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Korttihistoriatosite ja matkakortti on esitettävä palvelupisteessä.

Korjauspyynnot virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnot käsitellään palvelupisteessä Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

2.7.5 Muut selvityspyynnot ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnot on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnot käsitellään palvelupisteessä Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen 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 aloittamattomien kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty tai takautuvasti.

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

Jos takautuva hyvityshakemus perustuu lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tiettyä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttö tiedot 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.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityspäätös johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, 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.

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 Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteelle osoitetun, mahdollisilla tositteilla varustetun hakemuksen perusteella.

2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus päättää asiakassuhteensa ja lakkauttaa matkakorttinsa milloin tahansa palvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus saada hyvitys kortilla olevista lipuista. 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 olevista lipuista voi saada hyvitystä 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. Korttimaksuja ei hyvitetä.

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteellä on oikeus päättää asiakassuhde, mikäli asiakkuuden ehdot eivät ole täyttyneet. Asiakassuhteen säilymiseksi on asiakkaan noudatettava Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen yleisiä matkustus- ja matkakorttiehtoja. Asiakasrekisteriin tallennettuja asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa.

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

3.1 Waltti-matkakortin myyminen

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenne myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 2 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yritys- ja yhteisökohtaisille matkakorteille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

3.2 Maksut ja etuudet

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteellä 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.

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen korttiehtoihin lisätään lainmuutoksesta tai viranomaisen päätöksestä johtuva maksu tai jolla hinnastossa jo olevaa maksua tai palkkiota korotetaan, tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen internetsivuilla.

3.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijalla voi olla vain yksi matkakortti, jossa asiakasryhmänä on opiskelija.

KELA-lippu on korttipohjalle ostettava 30 vuorokauden kausilippu.

KELA-lippuun ovat oikeutettuja koulumatkatukea saavat 2. asteen opiskelijat (ammatillisissa oppilaitoksissa ja lukioissa opiskelevat).

KELA-lipun lisäksi kortilla voi olla myös arvoa.

3.2.2 Koululaisten etuudet

Koululaislippu on korttipohjalle ladattava, 0-hintainen, jälkikäteen käytön mukaan laskutettava tuote, jonka kunnat tilaavat koululaisille. Koulukuljetusetuuden myöntämisperusteista jokainen kunta päättää itsenäisesti oman kunnan koulukuljetuksen periaatteiden mukaisesti.

Lippu on voimassa lukuvuoden ajan (päivämääräparametri) koulupäivien aikana. Koulupäiväkalenteri on koulukohtainen.

Kunnat voivat rajoittaa lipun kelpoisuutta tietyille aikavälille.

Koululaislipun lisäksi kortilla voi olla myös arvolippu.

3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, joita Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenne tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa.

Tiedot tallennetaan rekisterinpitäjänä toimivan Keski-Suomen ELY-keskuksen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Henkilötietolain (523/99) 10 §:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Keski-Suomen ELY-keskuksen internetsivuilta.

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 sekä matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Viimeisimmät, enintään 7 käyttötapaukset tallentuvat myös matkakortille. Matkakortilla oleva henkilökohtainen tietosisältö on aina salatussa muodossa.

Kaikki asiakastiedot nähdään ainoastaan palvelupisteessä. Asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Palveluntarjoajien 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 käyttötapauksien tarkistaminen.

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteellä 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 käyttötapauksia.

3.4. Keski-Suomen ELY-keskuksen vastuun rajoitus

Keski-Suomen ELY-keskus ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusyhteyksien toimesta koitunutta vahinkoa.

3.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta tiedotteella, joka on nähtävissä verkkosivuilla sekä palvelupisteessä. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.