RAASEPORIN KAUPUNGIN JOUKKOLIIKENTEEN YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT

Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot ovat voimassa
15. toukokuuta 2023 ja koskevat em. ajankohdan jälkeen myytäviä Raaseporin joukkoliikenteen matkakortteja.

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

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 15.5.2023 jälkeen myytäviin, Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen liikkeelle laskemiin Waltti-matkakortteihin, Waltti-lippuun ja kertalippuun, niihin ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalle asiakassuhteelle.

1. Kortinomistajan ja –haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu
	1. Waltti- matkakortin hankinta

Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortti hankitaan alueen palvelupisteestä tai netistä. Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu.

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

* 1. Henkilökohtainen Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Raaseporin kaupungin 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 oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa palvelupisteestä tai tulostaa 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 Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Raaseporin kaupunki. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta. Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä kappaleessa 3.3.

Henkilökohtaiselle Raaseporin kaupungin 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.

Raaseporin kaupungin joukkoliikenteessä lasten alennuslipuilla voi matkustaa 17-ikävuoden loppuun asti, mutta 18 - vuotta täyttäneen on käytettävä aikuisten lipputuotteita.

Peruskoululaisen koululaislippu on voimassa Raaseporin kaupungin alueella. Sen käyttöoikeudesta päättää opetusviranomaiset, ja käytön edellytykset perustuvat koulumatkan pituuteen. Koululaiskortissa on 2 matkaa / koulupäivä sekä tunnin vaihto-oikeus. Kortti on voimassa koulupäivisin klo 6.00–17.00.

* 1. Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan kolmen (3) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortin teknisen käyttöiän päättymisen jälkeen (viimeistään 8 vuotta ostohetkestä laskettuna) kortti tulee uusia. Kortin uusimisen yhteydessä asiakas voi pyytää siirtämään vanhalle kortille jääneen arvon uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Mikäli arvoa em. tapauksessa ei kuukauden 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 tai sähköisesti käsitellä.

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

* 1. Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta yhden (1) vuoden ajalta palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Matkakortti on oltava tällöin mukana palvelupisteessä.

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

* 1. Matkakortin käyttäminen

Waltti-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Raaseporin kaupungin toimivalta-alueen sopimusjoukkoliikenteessä. 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 käyttötapahtumarekisteriin.

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeutettava, voimassa oleva lippu. Ilman voimassa olevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa. Lipuissa on vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa.

Jos ajoneuvossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteelta. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, on matka tällöin ilmainen, ellei asiasta ole tiedotettu erikseen em. asiaan liittyviä poikkeavia matkustusohjeita.

Jos vika on matkakortissa, on asiakkaan mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uudessa palvelupisteessä. Kuljettaja perii asiakkaalta kuitenkin kertalipun hinnan.

Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettäessä luotettava selvitys iästään kuljettajalle.

Matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa usean samaan asiakasryhmään kuuluvan henkilön matkan. Matkakortin voi ladata netissä sekä myynti- ja palvelupisteessä.

Matkakortin lataamisesta saatetaan veloittaa myyntipistekohtainen myyntipalkkio, mutta sen määrä voi muuttua vuosittain ja hallinnollisten päätösten perusteella se voidaan jättää myös veloittamatta.

Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmiä (esim. kausilippu ja arvolippu). Matkakortin lipputuotteen voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassa olevan, aktiivisen lipputuotteen aikana kortille voi ladata myös toisen kausiluonteisen (samanlaisen) lipputuotteen. Odottavan lipputuotteen kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassa oleva lippu on käytetty loppuun.

* 1. Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus periä matkakortin väärinkäyttäjältä voimassa olevan hinnaston mukainen kertamaksu.

Peruskoululaisen matkakortilla voi matkustaa ilmaiseksi, jos kortti ei toimi tai se on vahingoittunut. Kuljettaja kirjoittaa koululaisen nimen ylös ja ilmoittaa asiasta sivistyskansliaan ja/tai lähettävät ilman korttia matkustaneista opiskelijoista liitelappusen kera laskun.

Jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän henkilökohtainen matkakortin ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta.

Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella Raaseporin kaupungin sivistyskansliaan. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

* 1. Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa
		1. Henkilökohtainen Waltti-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan joukkoliikenteen asiakaspalveluun, jossa se voidaan sulkea. Asiakaspalvelu tulee tarkistamaan henkilötietosi kortin sulkemista varten. Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on palvelupisteeseen kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien 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 voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvatun matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

* 1. Reklamaatiot ja selvityspyynnöt
		1. Viallinen matkakortti

Raaseporin kaupungin Waltti-matkakortille annetaan kolmen (3) 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 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, kuten kappaleessa 2.8.2 on esitetty.

* + 1. Lippujen arvon tai matkaoikeuden palautus

Henkilökohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja palautetaan vain erityisestä syystä palvelupisteessä. Näitä syitä ovat: henkilön kyky käyttää bussia on oleellisesti muuttunut sairauden vuoksi (esim. vammautunut), varastettu tai muuten kadonnut kortti. Varastettu ja kadonnut vanha kortti asetetaan tällöin sulkulistalle, ja sen käyttö tulee olla estetty. Tämän jälkeen asiakkaan tulee kuitenkin maksaa uusi korttimaksu, jos kadonneen kortin tilalle hankitan uusi. Yli 8 vuotta vanhan kortin arvoa ei kuitenkaan enää palauteta.

Asiakkaalla on oltava mukanaan henkilöllisyystodistus ja alaikäisten osalta huoltajan henkilötodistus. Myös vanha matkakortti tulee olla mukana. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Asiakkaalle koitunut kausilipun arvon menetys lasketaan järjestelmässä jakamalla kausituotteen hinta kausituotteen pituudella ja kertomalla tulos käyttämättä jääneillä vuorokausilla.

Palautus tehdään

* maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle tilisiirtona tai käteisenä
* maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta tilisiirtona tai käteisenä

Palautuksesta peritään voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu tai se, mitä on hallinnollisesti asiakaspalvelusta sovittu.

* + 1. Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä pisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain joukkoliikenteen asiakaspalvelun kautta.

Korjauspyyntö on tehtävä yhden kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Asiakkaalle ei korvata virheestä aiheutuneita matkakustannuksia.

* + 1. Virheelliset arvolippuveloitukset

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

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

1. Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet
	1. Waltti-matkakortin myyminen

Raaseporin kaupungin joukkoliikenne myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 2 kerrotuin ehdoin. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

* 1. Maksut ja etuudet

Raaseporin kaupungin joukkoliikenteellä on oikeus periä asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

* matkakortin maksu
* matkakorttikotelon maksu
* tarvittaessa matkakortin latauksesta myyntipalkkio
* lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu
* käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä.

Raaseporin kaupungin joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Raaseporin kaupungin 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 Raaseporin kaupungin verkkosivuilla.

* + 1. Opiskelijoiden ja senioreiden alennukset

Raaseporin kaupunki myöntää yli 18-vuotiaille opiskelija-alennuksen kausikortista, jonka edellytys on todistus opiskelusta, joka johtaa ammattiin tai tutkintoon, ja että koulutus kestää yli viikon. Opiskelijalle riittää todistus opiskelusta Suomessa. Opiskelijakortti on voimassa syyslukukaudesta kevätlukukauteen, ja sitä seuraavan kesän ajan.

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

Raaseporin kaupunki myöntää yli 65-vuotiaille senioreille alennuksen kausikortista.

* + 1. Koululaisten etuudet

Raaseporin kaupungin opetustoimi määrittelee ja päättää ehdot, joilla myönnetään ja käytetään koululaislippuja.

* 1. Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapahtumat, joita Raaseporin kaupungin joukkoliikenne tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa.

Tiedot tallennetaan Raaseporin kaupungin matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Raaseporin kaupunki. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella. Asiakkaalle näytetään 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 ei käytetä suoramarkkinointiin.

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 käyttötapahtumaa 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 käyttötapahtumien tarkistaminen.

Palvelupisteen henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailla järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

* 1. Raaseporin kaupungin joukkoliikenteen vastuun rajoitus

Raaseporin kaupungin joukkoliikenne ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusyritysten toimesta koitunutta vahinkoa.

* 1. Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

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