

Pohjois-Savo

**Liite 3. Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot**

Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen (Pohjois-Savon ELY-keskus) joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot ovat voimassa 6. kesäkuuta 2016 alkaen ja koskevat Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen matkakortteja.

## Sisällylys

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

## 1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 6.6.2016 jälkeen myytäviin, Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen liikkeelle laskemiin Waltti-matkakortteihin, Waltti-lippuun ja kertalippuun, niihin ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

## 2. Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

### 2.1 Waltti-matkakortin hankinta

Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortti hankitaan alueen palvelupisteestä tai myöhemmin myös internetistä. Kortista veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen yleisiin matkakortti- ja matkustusehtoihin ennen kortin hankkimista. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Pohjois-Savon 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 Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Pohjois-Savon 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 vajaa-  
valtainen 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 <http://www.ely-keskus.fi/web/waltti-ita-suomi>. 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 Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Pohjois-Savon ELY-keskus. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilökohtaiselle Pohjois-Savon ELY-keskuksen 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.

### **2.1.2 Haltijakohtainen Pohjois-Savon 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 Pohjois-Savon ELY-keskuksen Asiakasyrityksellä tai – yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä.

Yritystä tai yhteisöä edustavalle henkilölle näytetään/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 Kertalippu**

Ajoneuvosta voi ostaa paperisen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Pohjois-Savon ELY-keskuksen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun.

## ***2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä***

Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä 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 voidaan todeta, ettei matkakortti ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

### **2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen**

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapaumahistorian 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 Pohjois-Savon ELY-keskuksen alueen joukkoliikenteessä. Waltti-matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat omalla joukkoliikennealueella ja 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 käyttötapahistoriaan.

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeutettava, voimassaoleva lippu. Ilman voimassaolevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa. Lipuissa on vyöhykekohtainen vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa ja tarvittaessa esittämällä yövuorolisän käteismaksusta 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, matkasta ei peritä maksua ja asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen palvelupisteessä. Kuljettaja voi periä asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli hän voi todeta, että viallisella matkakortilla yritetään matkustaa toistuvasti.

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 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 sekä myöhemmin ilmoitettavana ajankohdana myös internetissä. 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. 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 ilmoitetaan palvelupisteeseen, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä 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 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 voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

### **2.6.2 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. Pohjois-Savon 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 palvelupisteelle, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava yrityksen Y-tunnus. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä 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 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 voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattua matkakorttinsa, vanha kortti 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

Pohjois-Savon ELY-keskuksen 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. kortti-historia).

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 voitettu 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 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 aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta käteisellä.

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 käyttöesteen syntymisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevat liput voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ei voi palauttaa. 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 Pohjois-Savon 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.

Asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen kertalippua).

### **2.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset**

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

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

### **2.7.5 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset**

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnöt käsitellään palvelupisteessä Pohjois-Savon 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 johtuu lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tiettyinä 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.

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 Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteelle osoitetun hakemuksen perusteella.

## **2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen**

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa palvelupisteessä. 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. Korttimaksuja ei hyvitetä.

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

### **3. Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet**

#### **3.1 Waltti-matkakortin myyminen**

Pohjois-Savon 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**

Pohjois-Savon 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
- kadonneen tai vioittuneen kortin käsittelymaksu

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

Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Pohjois-Savon 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 Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen internetsivuilla sekä paikallisessa sanomalehdessä. Taksamuutoksista annetaan virallinen ilmoitus paikallisessa sanomalehdessä.

##### **3.2.1 Opiskelijoiden KELA-lippu**

KELA-lippu on korttipohjalle ostettava 30 vuorokauden kausilippu.

KELA-lippuun ovat oikeutettuja KELA:n koulumatkatukea saavat 2. asteen opiskelijat (ammattillisissa oppilaitoksissa ja lukioissa opiskelevat). Oikeuden Kelan lippuun esittää opiskelija opiskelupaikasta saatavalla ostotodistuksella.

KELA-lipun lisäksi kortilla voi olla myös arvoa.

Kausilippu pitää lunastaa aina asiakaspalvelupisteestä ja lisämatkoja voi ladata myös autossa, mutta lippua ei voi tilata eikä lisäladata verkkopalvelussa.

##### **3.2.2 Koululaisten etuudet**

Koululaislippu on kuntien perusopetuksen myöntämä ja tilaama lippu. Koulukuljetusetuuden myöntämisperusteista jokainen kunta päättää itsenäisesti oman kunnan koulukuljetuksen periaatteiden mukaisesti. Lippu on määräaikainen ja voimassa lukuvuoden ajan koulupäivien aikana. Koulupäiväkalenteri on koulukohtainen.

Koululaislipun lisäksi kortilla voi olla myös arvolippu. Jos matkakortilla on koululaislipun lisäksi arvo tai kausilippu, lukee kortinlukija ensisijaisesti koululaislipun. Käyttämättömiä koulumatkoja ei hyvitetä

eikä niitä voi siirtää käytettäväksi myöhempanä ajankohtana. Kun koulumatkat on koulupäivän osalta käytetty tai kyseessä on muu kuin koulupäivä, matka on maksettava muulla lipulla.

### **3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja**

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

Tiedot tallennetaan Pohjois-Savon ELY-keskuksen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Pohjois-Savon ELY-keskuksen Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakkaalle näytetään/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, kotija asuinpaikka, 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.

Pohjois-Savon 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 tarkistus-oikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailla järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapauksia.

### ***3.4. Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenteen vastuun rajoitus***

Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenne ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusyritysten toimesta koitunutta vahinkoa.

### ***3.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen***

Pohjois-Savon 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, Pohjois-Savon ELY-keskuksen joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen palvelupisteessä, paikallisessa sanomalehdessä sekä verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.