

Hämeenlinnan seutu JOUKKOLIIKENTEE YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT Lippu- ja maksujärjestelmä Waltti

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenneviranomaisen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot ovat voimassa 11.8.2016 alkaen ja koskevat 1.8.2016 jälkeen myytäviä Waltti-matkakortteja.

Sisällys

1	Soveltamisala	3
2	Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu	3
2.1	Waltti-matkakortin hankinta	3
2.1.1	Henkilökohtainen Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti	3
2.1.2	Haltijakohtainen Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti.....	4
2.1.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti.....	4
2.1.4	Kertalippu	4
2.2	Latausmaksut	4
2.3	Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä	5
2.4	Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	5
2.5	Matkakortin käyttäminen.....	5
2.6	Matkakortin väärinkäyttö.....	6
2.7	Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	6
2.7.1	Henkilökohtainen Waltti-matkakortti	6
2.7.2	Haltijakohtainen Waltti-matkakortti	7
2.7.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti.....	7
2.8	Reklamaatiot ja selvityspyynnöt	7
2.8.1	Viallinen matkakortti	7
2.8.2	Lippujen palautus tarpeettomana	8
2.8.3	Virheelliset lippulataukset.....	8
2.8.4	Virheelliset arvolippuveloitukset	8
2.8.5	Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset	8
2.9	Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen.....	8
3	Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet.....	9

3.1	Waltti-matkakortin myyminen	9
3.2	Maksut ja etuudet	9
3.2.1	Opiskelijoiden etuudet	9
3.2.2	Senioreiden etuudet	9
3.2.3	Veteraanien etuudet	9
3.2.4	Koululaisten etuudet	9
3.3	Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat	10
3.4	Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus	11
3.5	Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen	11

1 SOVELTAMISALA

Näitä ehtoja sovelletaan 1.8.2016 jälkeen myytäviin, Hämeenlinnan seudun joukkoliikenneviranomaisen liikkeelle laskemiin Waltti-matkakortteihin ja kertalippuun, niihin ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalle asiakassuhteelle.

2 KORTINOMISTAJAN JA – HALTIJAN OIKEUDET, VELVOLLISUUDET JA VASTUU

2.1 Waltti-matkakortin hankinta

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti hankitaan Palvelupiste Kastellista tai netistä. Palvelupiste Kastellista voi ostaa sekä henkilökohtaisia että haltijakohtaisia matkakortteja ja nettimyynnin kautta vain henkilökohtaisia matkakortteja. Kortista veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu. Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen yleisiin matkakortti- ja matkustusehtoihin ennen kortin hankkimista. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Hämeenlinnan seudun joukkoliikenneviranomaisen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa kunnes jompikumpi osapuolista sen päättää. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja.

2.1.1 Henkilökohtainen Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Hämeenlinnan 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. 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 todistettava oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi 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 Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Hämeenlinnan kaupunki, Joukkoliikennejaosto. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilta. (Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä kappaleessa 3.3.)

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

Hämeenlinnan seudulla (Hämeenlinnassa, Janakkalassa ja Hattulassa) kirjoilla oleville henkilöille kausiliput ovat alempihintaisia kuin seudun ulkopuolella kirjoilla oleville henkilöille. Viranomaisella on oikeus tarkistaa asiakkaan kuntalaisuus kortin oston yhteydessä sekä myöhemmin. Nettipalvelussa asiakkaan tulee valita oikea kausilippu lipputuotteiden listasta. Hämeenlinnan seudulla kirjoilla olevat henkilöt valitsevat kausilipun, jossa lukee HMLSeutu (esim. Aikuinen 30 HMLSeutu). Nettipalvelussa ostetuista korteista asiakkaan kuntalaisuus tarkistetaan jälkikäteen kunnes tekniset ominaisuudet mahdollistavat tarkastuksen ostotilanteessa. Hämeenlinnan seudun joukkoliiken-

teellä on oikeus laittaa kortti jälkikäteen sulkulistalle, jos asiakas on ostanut vasten ohjeistusta henkilökohtaiselle matkakortille alempihintaisen lippuotteen kuin mihin hänellä on oikeus. Ennen sulkulistalle laittamista asiakasta yritetään tavoittaa hänen antamiensa yhteystietojen avulla. Korttimaksua ei palauteta asiakkaalle. Kausilipun hintaa ei hyvitetä asiakkaalle, jos hän on aloittanut sen käytön. Käyttämätön lippu hyvitetään.

Ikäryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä palvelupisteessä.

2.1.2 Haltijakohtainen Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia yksityishenkilö, yritys tai yhteisö. Haltijakohtaisten matkakortin hankkivasta yksityishenkilöstä 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, sähköpostiosoite sekä matkakortit identifioivat tunnuksat. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan asianmukaisin menetelmin yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Hämeenlinnan kaupunki, Joukkoliikennejaosto. Asiakasyrityksellä tai -yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä. (Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä kappaleessa 3.3.)

Yritystä tai yhteisöä edustavan henkilön tulee täyttää esitietolomake ja vahvistaa allekirjoituksellaan tiedot 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 Hämeenlinnan seudullisen viranomaisen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun.

2.2 Latausmaksut

Hämeenlinnan joukkoliikennejaoston 27.3.2019 tekemän päätöksen mukaisesti matkakorttiasioinnin latausmaksuja muutettiin asiakaspalvelupisteverkoston laajentamisen yhteydessä.

Kausilipun tai arvon lisälataaminen

- palvelupiste Kastellissa 1 €
- verkkopalvelussa 0 €
- linja-autossa 4 €
- R-kioskeilla (sopimus kioskit) 3 €

Poikkeuksina seniorimatkakortin lisälataus on palvelupiste Kastellissa maksutonta. Kelan koulu- matkatukilipun lisälataus on maksutonta latauspisteestä riippumatta. Koulumatkatukilippua ei voi toistaiseksi ladata verkkopalvelussa.

Ensikertainen kausilipun ja/tai arvon lataaminen

- palvelupiste Kastellissa 0 €
- verkkopalvelussa 0 €
- korttimaksu 5 €.

Muut maksut palvelupiste Kastellissa:

- Ostetun kausilipun hyvittäminen arvolipuksi 10 €

- Ostetun arvon hyvittäminen käteiseksi 5 €
- Paperituloste arvokortin tapahtumista 2 €
- Paperituloste asiakasrekisteritiedoista silloin, kun se ei ole Henkilötietolain 26§:n mukaan maksutonta 5 €.

2.3 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötaakuu 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 voidaan todeta, ettei matkakortti ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

2.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapaatumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla matkakorttia mukanaan.

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

2.5 Matkakortin käyttäminen

Waltti-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä voimassaolovyöhykkeiden mukaisella alueella. Waltti-matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella että 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.

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.

Jos 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 kortti on haltijakohtainen ja siinä on haltijakohtainen, käyttäjälle soveltuva lippu.

Matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa usean samaan asiakasryhmään kuuluvan henkilön matkan riippumatta siitä, onko kortti henkilö- vai haltijakohtainen. Henkilökohtaisella kortilla matkustettaessa kortinomistajan tulee olla maksajana.

Matkakorttia voi ladata joukkoliikenteen palvelupisteessä, netissä ja linja-autoissa. Hämeenlinnan seudulla matkakortin lataaminen on osittain maksullista. Verkkopalvelussa lataaminen on maksutonta. (Latausmaksut on listattu luvussa 2.2.)

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.

2.6 Matkakortin väärinkäyttö

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

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 noin kolmen vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallusapitoajasta ei makseta korvauksia.

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

2.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

2.7.1 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.

2.7.2 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. Hämeenlinnan seudun joukkoliikenne ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

2.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteelle, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava yrityksen Y-tunnus sekä oma henkilöllisyytensä. Sulkemisen voi tehdä yrityksen yhteyshenkilöksi nimetty henkilö. 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 korvattun matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

2.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

2.8.1 Viallinen matkakortti

Hämeenlinnan seudun 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.

2.8.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladatut liput palvelupisteessä muuttaessaan pois Hämeenlinnan seudulta. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Matkakortilla oleva arvo palautetaan asiakkaalle käteisenä.

Käytössä olevaa kausilippua ei voi palauttaa. Aloittamaton kausilippu voidaan palauttaa ja hyvittää käteisenä.

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.

2.8.3 Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, asiaa voidaan selvittää vain palvelupisteessä.

2.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheelliset arvolippuveloitukset (esim. ylimääräinen maksu) tulee selvittää liikenteenharjoittajan toimistolla, jos niitä ei pystytä autossa selvittämään.

2.8.5 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnöt käsitellään palvelupisteessä.

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

2.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa 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. Korttimaksuja ei hyvitetä. Matkakortti mitätöidään palvelupisteessä asiakassuhteen loppuessa.

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
- jos matkakortilla oleva kausilippu on jo käytössä tai
- jos matkakortti on haltijakohtainen.

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteellä on oikeus päättää asiakassuhde, mikäli asiakkuuden ehdot eivät ole täyttyneet. Asiakassuhteen säilymiseksi on asiakkaan noudatettava Hämeenlinnan

seudun joukkoliikenteen yleisiä matkustus- ja matkakorttiehtoja. Asiakasrekisteriin tallennettuja asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa.

3 HÄMEENLINNAN SEUDUN JOUKKOLIIKENTEEN VELVOLLISUUDET, VASTUU JA OIKEUDET

3.1 Waltti-matkakortin myyminen

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenne 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 lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

3.2 Maksut ja etuudet

Hämeenlinnan seudun 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.

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla joukkoliikenteen korttiehtoihin lisätään lainmuutoksesta tai viranomaisen päätöksestä johdettava maksu tai jolla hinnastossa jo olevaa maksua tai palkkiota korotetaan, tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan Hämeenlinnan kaupungin ja yhteistoiminta-alueen kuntien nettisivuilla. Taksamuutoksista tiedotetaan linja-autoissa, netissä ja palvelupisteessä.

3.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Kelan toisen asteen koulumatkatukeen oikeutetut opiskelijat voivat ostaa Kelan tukeman kausilipun. Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä ei ole muita opiskelijaetuuksia.

3.2.2 Senioreiden etuudet

Seniorin arvolippuun ovat oikeutettuja kaikki yli 70-vuotiaat henkilöt ja senioritieto tallennetaan matkakortille palvelupisteessä. Seniorin arvolippu on voimassa ainoastaan arkipäivisin klo 9.00–14.00. Seniorilipun voimassaoloajan ulkopuolella asiakas maksaa matkakortiltaan aikuisten arvolipun hinnan, joka veloitetaan automaattisesti.

3.2.3 Veteraanien etuudet

Hämeenlinnan kaupunki myöntää hämeenlinalaisille rintamatunnuksen tai rintamapalvelustunnuksen (R-tunnus) omaaville veteraaneille paperisia kertalippuja. Veteraanit saavat liput ikäihmisten palveluista palvelupiste Kastellista ja yksittäinen lippu oikeuttaa yksittäiseen vaihdottomaan matkaan.

3.2.4 Koululaisten etuudet

Koululaislippu on voimassa lukuvuoden ajan koulupäivien aikana klo 6-18 ja oikeuttaa kahteen vaihdolliseen matkaan kodin ja koulun välillä. Matkakortti annetaan kunnissa oppilaille, jotka ovat oikeutettuja maksuttomaan koulumatkaan linja-autolla. Matkakortti on oppilaalle henkilökohtainen

ja sitä käytetään koko peruskoulun ajan (tai kortin teknisen käyttöajan ajan). Jos oppilas kadottaa kortin, hänen tai huoltajan tulee noutaa uusi kortti palvelupiste Kastellista (korttimaksu 5,00 €).

Koululaislipun lisäksi kortilla voi olla myös omalla kustannuksella ladattua arvoa oppilaan vapaa-ajan matkoja varten. Kortteja ei kerätä pois lukuvuosien välissä.

3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat

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

Tiedot tallennetaan Hämeenlinnan seudun matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Hämeenlinnan kaupunki, Joukkoliikennejaosto. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilta.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakas täyttää esitietolomakkeen korttia hankkiessaan ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan oikeiksi. Asiakkaalla on oikeus pyytää virheelliset tiedot korjattaviksi. Pyyntö osoitetaan rekisterinpitäjälle.

Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tarkastuspyynnön voi tehdä palvelupiste Kastellissa (henkilöllisyys todistettava). Asiakirjoista perittävät maksut perustuvat voimassa olevaan Hämeenlinnan kaupungin taksaan, ellei niitä henkilötietolain mukaan tule luovuttaa korvauksetta.

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 lippuista, 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. 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 ja asiakassuhteen päättyessä
- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapautumien tarkistaminen.

Hämeenlinnan seudun 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 selailla järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

3.4 Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus

Hämeenlinnan seudun 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

Hämeenlinnan seudun 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, Hämeenlinnan seudun joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen palvelupisteessä ja verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.