

Hämeenlinnan seudun JOUKKOLIIKENTEE YLEISET MATKUSTUS- ja LIPPUEHDOT Lippu- ja maksujärjestelmä Waltti

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenneviranomaisen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot ovat voimassa 1.8.2021 alkaen.

Sisällys

1	Soveltamisala.....	3
2	Määritelmät.....	3
3	Lipun ostaminen ja matkustaminen.....	5
4	Lipunmyyntipaikat.....	6
4.1	Palvelupiste Kastelli.....	6
4.2	Bussit.....	7
4.3	Mobiililippusovellukset.....	7
4.4	Rajoitetut asiakaspalvelupisteet.....	7
4.5	Myyntipisteet.....	8
4.6	Waltti-kauppa – https://kauppa.waltti.fi	8
4.7	Matkahuolto.....	9
5	Lipputuotteet ja lipputyypit.....	9
5.1	Kertalippu.....	9
5.2	Kausilippu 30, 90 tai 180 vrk.....	10
5.3	Arvolippu.....	10
5.4	Vuorokausilippu (vain Waltti mobiilisovelluksessa).....	11
5.5	Mobiililippu.....	11
5.6	Koululaislippu.....	11
5.7	Kelan koulumatkatukilippu.....	11
5.8	Lähimaksu.....	12
5.9	Muut lipputuotteet.....	13
6	Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu.....	13
6.1	Waltti-matkakortin hankinta.....	13

6.1.1	Henkilökohtainen Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti / matkatili...	13
6.1.2	Haltijakohtainen Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti	14
6.2	Latausmaksut.....	14
6.3	Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä.....	14
6.4	Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	15
6.5	Matkakortin käyttäminen tunnisteena	15
6.6	Matkakortin / Matkatilin lataus	15
6.7	Matkakortin / Matkatilin väärinkäyttö.....	16
6.8	Matkakortin / matkatilin sulkeminen katoamistapauksessa.....	16
6.8.1	Henkilökohtainen Waltti-matkakortti / matkatili.....	16
6.8.2	Haltijakohtainen Waltti-matkakortti	16
6.9	Reklamaatiot ja selvityspyynnöt.....	17
6.9.1	Viallinen Waltti matkakortti	17
6.9.2	Lippujen palautus tarpeettomana	17
6.9.3	Virheelliset lippulataukset.....	17
6.9.4	Virheelliset arvolippuveloitukset.....	18
6.9.5	Tekniset häiriötilanteet	18
6.9.6	Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset	18
6.10	Matkakortin / matkatilin ja asiakassuhteen lopettaminen	19
7	Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet.....	19
7.1	Waltti-matkakortin myyminen	19
7.2	Maksut ja etuudet	19
7.2.1	Opiskelijoiden etuudet	20
7.2.2	Senioreiden etuudet.....	20
7.2.3	Koululaisten etuudet	20
7.2.4	Työsuhdematka etuudet	20
7.3	Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja.....	20
7.4	Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus.....	21
7.5	Matkustus- ja lippuehtojen voimassaolo ja muuttaminen.....	21
8	Yhteystiedot.....	21
9	Ohjeita onnistuneelle matkalle	23

1 SOVELTAMISALA

Näitä ehtoja sovelletaan Hämeenlinnan seudun joukkoliikenneviranomaisen lipputuotteisiin sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot on hyväksytty seudullisessa joukkoliikennejaostossa xx.xx.20xx §xx. Ehtoja on päivitetty xxxxxxxx

2 MÄÄRITELMÄT

Asiakas: Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen palveluita käyttävä yksityishenkilö (kuluttaja) tai yritys (elinkeinoharjoittaja).

Asiakaspalvelupiste: Hämeenlinnan kaupungin Kastelli asiakaspalvelupisteestä voi ostaa lippuja sekä ladata ja perustaa matkakortteja ja matkatilejä. Asiakaspalvelupisteessä huolehditaan rikkoutuneista ja kadonneista matkakorteista, hoidetaan reklamaatioita sekä neuvotaan asiakkaita joukkoliikenteen käytössä.

Asiakasrekisteri on Hämeenlinnan kaupungin keräämä rekisteri henkilö-, yritys- ja yhteisökohtaisten matkakorttien ja matkatilien omistajista sekä heille rekisteröidyistä matkakorteista, matkatileistä, niiden lipputiedoista ja käyttötapahtumista.

Asiakasryhmä: Esimerkiksi aikuiset, lapset ja opiskelijat. Asiakasryhmä vaikuttaa matkalipun hintaan.

Asiakastunniste on matkakortti, joka on liitetty asiakkaan matkatiliin. Tulevaisuudessa matkakortti voidaan korvata muulla tunnisteella.

Haltijakohtainen matkakortti/matkatili on yksityishenkilölle, yritykselle tai yhteisölle myytävä asiakasryhmäperusteinen matkakortti/matkatili, jolle voidaan ladata Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen tarjoamia haltijakohtaisia lippuja. Sitä voi käyttää kuka tahansa tallennetun asiakasryhmän ehdot täyttävä henkilö.

Henkilökohtainen matkakortti/matkatili on suomalaisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle tai ulkomaalaiselle henkilöllisyytensä todistaneelle henkilölle myytävä matkakortti/matkatili, jolle voidaan ladata Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen tarjoamia henkilö- ja haltijakohtaisia lippuja.

Ikäryhmä on asiakasryhmä, jolle on määritetty ikäperusteiset liput.

Itsepalveluautomaatti on laite, jolla voi ostaa jonkin Waltti seudun joukkoliikenteen kerta- ja vuorokausilippuja tai ladata Waltti-matkakorttia/matkatiliä, ei kuitenkaan Kelan koulumatkatukilippuja. Esim. Lahden seudun joukkoliikenteeseen. Nämä automaattiliput toimivat Hämeenlinna-Lahti liikenteessä vain LSL:n alueella Hämeenkoskelle olevalle vyöhykkeelle saakka.

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenne on viranomaisen käyttämä markkinointinimi. Hämeenlinnan kaupunki toimii joukkoliikenteessä Hämeenlinnan kaupungin sekä Hattulan ja Janakkalan kuntien seudullisena viranomaisena, joka suunnittelee Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen linjaston ja aikataulut, kilpailuttaa joukkoliikennelinjojen liikennöitsijät, ylläpitää maksu- ja matkakorttijärjestelmiä sekä suunnittelee ja hoitaa joukkoliikenteen tiedotuksen ja markkinoinnin.

Kertakortti on pahvinen kortti, jolle voi ladata kertalippuja ja vuorokausilippuja.

Kortinhaltija on henkilö, jolla on käytössään henkilö-, haltija-, yritys- tai yhteisökohtainen matkakortti.

Korttihistoria on matkakortin/matkatilin viimeisimpien lippulatausten ja käyttötapahumien listaus.

Kortinlukija on linja-auton laite, joka lukee matkalipun matkakortilta tai asiakastunnisteen.

Kortinomistaja on henkilökohtaisen matkakortin omistaja.

Korttimaksu on uudesta kortista perittävä kertaluonteinen maksu eli uuden kortin hinta.

Kuluttaja: Yksityishenkilö, joka käyttää Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen palveluita muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaan.

Käsittelymaksu on palvelupisteen tai Hämeenlinnan kaupungin perimä hinnaston mukainen palkkio toimenpiteestä. [Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen matkakorttipalveluiden taksa.](#)

Käyttäjärühmä on asiakasrekisteriin ja matkakortille tallennettava tieto, joka määrittää asiakkaalle ladattavan lippuvalikoiman yhdessä ikäryhmän kanssa.

Liikennöitsijä on linja-autoliikenteen tuottaja.

Lippu tai matkalippu oikeuttaa matkustamaan Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä. Lippu voi olla kortille ladattu lippu, mobiililippu, kertakortti tai paperilippu.

Lipputyypit: Erilaiset matkaliput, joita ovat esimerkiksi kertalippu, vuorokausilippu ja kausilippu.

Lähimaksu on helppo ja nopea tapa ostaa bussilippu vilauttamalla etälukijalle lähimaksuominaisuudella varustettua pankkikorttia tai mobiilimaksusovellusta. Lähimaksua käytettäessä järjestelmä laskee asiakkaalle aina edullisimman hinnan matkustuksen mukaan.

Matkakortti on yhteinen nimitys henkilö-, haltija-, yritys- ja yhteisökohtaisille Waltti-matkakorteille, joille voi ostaa matkalippuja ja arvoa käytettäväksi.

Matkatili on nimitys taustajärjestelmässä oleville tiedoille asiakkuudesta eli matkatilin omistajasta ja matkakortin tai tunnisteen matkustusosoikeudesta.

Myyntilaite: Linja-auton rahastuslaite, kortinlukija, itsepalveluautomaatti sekä myyntipisteen ja palvelupisteen laitteet.

Myyntipiste (R-kioskit tori, Kauriala, Idänpää sekä Tervakoski) ovat Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakorttien latauspiste, jossa matkakortille voi tehdä vain lisälatauksia, ei kuitenkaan Kelan koulumatkatukilipulle. Kts. myös rajoitettu asiakaspalvelupiste.

Nettilatauspalvelu on joukkoliikenteen valtakunnallisen Waltti-järjestelmän tarjoama verkkopalvelu, jossa voi tilata matkakortteja ja ladata matkakortille lipputuotteita. Palvelu toimii osoitteessa <https://kauppa.waltti.fi>.

Palvelumaksu on palvelupisteen, myyntipisteen tai liikennöitsijän perimä hinnaston mukainen palkkio matkakortteihin tai asiakkuuteen liittyvistä toiminnoista, kuten matkakortin lataamisesta.

Palveluntarjoaja on Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen kanssa palvelusopimuksen tehnyt liikennöitsijä, jälleenmyyjä tai muu taho.

Rajoitettu asiakaspalvelupiste (R-kioskit Lammi, Hml rautatieasema, Parola, Iittala, Turenki Keskuskuja) ovat Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakorttien osto- ja latauspiste, jossa voi ostaa uusia matkakortteja. Tehdä matkakortille lisälatauksia, myös Kelan koulumatkatukilipulle. Sulkea hukkuneen matkakortin.

Reittiopas (reittiopas.hameenlinna.fi) on palvelu, jonka avulla voit hakea joukkoliikennevälineitä ja reittejä antamastasi lähtöpisteestä määränpäähän. Reittioppaasta voi etsiä reittejä myös kävellen ja pyörällä liikkumiseen.

Seutuliikenne on kaupunkiseutua palvelevaa joukkoliikennettä, jonka linjat ulottuvat kuntarajojen yli.

Työsuhdematkalippu on matkakortille ladattava lipputuote, josta työnantaja maksaa osuuden kokonaan tai osittain. Ei ole vielä käytössä Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä - Tulossa.

Vahva tunnistautuminen: Asiakkaan henkilöllisyyden sähköinen varmentaminen esimerkiksi suomalaisilla verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

Vyöhyke: Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen lippu- ja maksujärjestelmän alue on jaettu kirjaimilla nimettyihin maksuvyöhykkeisiin.

3 LIPUN OSTAMINEN JA MATKUSTAMINEN

Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osittain kausilipulla, arvolla tai käteisellä. Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua. Lippu voidaan ostaa etukäteen myös asiakaspalvelupisteestä. Kausilippua voi käyttää, mikäli kausilipun vyöhykkeet riittävät kuljetavaan matkaan.

Kertaliput ostetaan bussin kuljettajalta käteisellä, mieluiten tasarahalla. Kertalippua ei suositella maksettavan 20 euroa suuremmalla setelillä, koska bussien vaihtokassa on rajallinen. Pankkikortilla voi maksaa kaikilla Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-vuoroilla, paitsi (868, 900-903).

Waltti-liikenteessä kertalipulla tai arvolipulla matkustavilla on maksuton vaihto-oikeus. Vaihtoaika ostettujen vyöhykkeiden määrästä riippuen 80-120 minuuttia. Lähimaksulla vaihtoaika aina 90 minuuttia vyöhykkeistä ja niiden lukumäärästä riippumatta. Vaihtoaika alkaa lipun ostohetkestä tai arvon / lähimaksun leimauksesta ensimmäisen bussin rahastuslaitteella. Maksettaessa käteisellä vaihtolippuna toimii käteiskuitti.

Busseihin on rekisteröity sekä istuma- että seisomapaikkoja. Jotta mahdollisimman moni mahtuu istumaan, ethän varaa istumapaikkaa laukullesi ellei ole ostanut sille matkalippua.

Katso myös kohdat 4. Lipunmyyntipaikat ja 6.5. Matkakortin käyttäminen tunnisteena.

Maksutta matkustavat

Alle 7 -vuotias lapsi saa matkustaa ilman maksua Waltti-liikenteessä maksavan matkustajan seurassa. Maksuttomuus ei koske yksin matkustavaa alle 7-vuotiasta lasta.

Lastenvaunut kuljetetaan maksutta, mutta vaunujen saattaja maksaa oman matkansa normaalisti. Lastenvaunupaikkoja on yleensä busseissa kaksi. Lastenvaunujen kanssa matkustettaessa on varauduttava siihen, että vaunujen kanssa ei ehkä mahdu ensimmäiseen mahdolliseen bussiin. Vaunujen ja rattaiden kanssa liikkuvan on huolehdittava siitä, etteivät ne pääse matkan aikana liikkumaan tai kaatumaan.

Vammaisen avustaja pääsee matkustamaan Waltti-liikenteessä ilman maksua, mikäli avustettavan EU:n Vammaiskortissa on A-merkintä.

Näkövammaisen saattaja matkustaa maksutta. Näkövammaisen maksaa matkansa normaalisti.

Päiväkoti-, peruskoulu- ja lukiolaisryhmien Liiku!-seteli oikeuttaa maksuttomaan matkustukseen klo 9-14 välisenä aikana. Ryhmän vetäjän tulee täyttää seteli ja antaa kuljettajalle. Ryhmän vetäjä maksaa matkasta normaalin aikuisen taksan mukaisesti.

Kuljettaja rekisteröi rahastuslaitteella kaikki maksutta matkustavat.

Lemmikkieläimet

Linja-autoissa saa kuljettaa poliisikoiraa, näkövammaisten opaskoiraa, liikuntarajoitteisen avustajakoira tai avustajakoira koulutettavaa koira. Muiden lemmikkieläinten kuljettaminen on kuljettajan harkinnassa tapauskohtaisesti. Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon lemmikkieläintä, jos auto on kovin täynnä, siellä on jo muita lemmikkieläimiä tai muut matkustajat vastustavat eläimen autoon ottamista perustellusta syystä.

Omistaja on vastuussa siitä, ettei eläin aiheuta häiriötä muille matkustajille. Lemmikkieläimen kuljettamisesta ei peritä maksua. Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä noudatetaan Linja-autoliiton suositusta eläinten kuljetuksesta. Suosituksen mukaan tavallisia ja vaarattomia lemmikkejä voidaan kuljettaa bussissa saattajan kanssa ja vastuulla, jos bussissa on tilaa.

Lemmikkieläimet sijoitetaan bussiin siten, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa muille matkustajille. Lemmikkieläimiä ei saa sijoittaa istuimille eikä niitä saa pitää irrallaan. Bussissa jo olevalla allergisella matkustajalla on ensisijaisesti oikeus valita paikka ja tarvittaessa jopa pyytää kuljettajaa estämään lemmikkiä nousemasta bussiin. Kanssamatkustajat eivät kuitenkaan voi estää opas- tai avustajakoira nousemasta autoon.

Polkupyörät ja muut matkatavarat

Polkupyörien, sähköpotkulautojen ja muiden isokokoisten tavaroiden ottamisesta bussiin päättää kuljettaja tilanteen mukaan, etenkin ruuhka-aikaan polkupyörien kuljettamisesta kuljettaja voi kieltäytyä matkustajine kyytiin mahtumisen varmistamiseksi. Jos bussi onkin juuri sillä hetkellä tyhjä saattaa bussi täytyä kuitenkin muutaman pysäkin päässä (esim koululla) matkustajista. Kuljettajat ennakoivat tilannetta kokonaisvaltaisesti. Polkupyörästä tai sähköpotkulaudasta peritään Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä asiakkaan ikäryhmän mukainen kertalipun hinta, jos kuljettaja joutuu laittamaan tai avustamaan pyörän kyytiin laittamisessa. Muuten kuljettaminen on maksutonta. Muita erillisiä matkatavaramaksuja ei peritä. Laukkuja voi kuljettaa sylissä tai lattialla. Penkit on varattu vain matkustajille, ellei ole ostanut matkatavaralle matkalippua.

Löytötavarat

Busseista löytyneitä tavaroita ja matkakortteja voi tiedustella aluksi kunkin linjan liikennöitsijältä. Liikennöitsijöiden yhteystiedot löytyvät [verkkosivuiltamme](#).

Busseista löytyneet Waltti-kortit toimitetaan Palvelupiste Kastelliin, Wetterhoffinkatu 2, Hämeenlinna. Siellä niitä säilytetään noin vuoden ajan.

4 LIPUNMYYNTIPAIKAT

4.1 Palvelupiste Kastelli

Palvelupiste Kastellissa hoidetaan seuraavia tehtäviä

- asiakasneuvonta
- lippujen myynti (ei kertalippuja)
- matkakorttien perustaminen, jakelu ja lataaminen
- reklamaatiot
- matkakorttien sulkupalvelu ja löytökorttien käsittely ja säilytys

Yhteystiedot:

Hämeenlinnan kaupunki

Kastelli palvelupiste

Wetterhoffinkatu 2

13100 Hämeenlinna

Puh. 03 621 3370 (ma-pe klo 9-16)

palvelupiste@hameenlinna.fi

Tarkemmat juhlapyhien aukioloajat sekä sijainti kartalla löytyvät Hämeenlinnan kaupungin internet-sivuilta [Palvelupiste Kastelli](#).

Joukkoliikenteen työsuhde-etuuksiin (henkilökohtainen matkalippu) voi käyttää seuraavia maksuvälineitä: Eazybreak ja ePassi.

4.2 Bussit

Kertaliput ostetaan käteisellä, mieluiten tasarahalla. Kertalippua ei suositella maksettavan Waltti-liikenteessä 20 euroa suuremmalla setelillä. Kertalippuja voi ostaa myös mobiilisovelluksilla, jos käteistä ei ole mukana. Pankkikortilla voi maksaa kaikilla Hämeenlinnan seudun linjoilla, paitsi markkinaehtoisesti operoivilla linjoilla 868 ja 900-903.

Busseissa ei voi lisäladata matkakortteja.

4.3 Mobiililippusovellukset

Waltti-liikenteeseen voi hankkia mobiililippuja seuraavista sovelluksista:

- Waltti Mobiili -sovellus (kerta-, vuorokausi- ja kuukausiliput)
- Matkahuollon Reitit ja Liput -sovellus
- Perille.fi -sovellus – Tulossa 2021-2022
- VR:n mobiilisovellus – Tulossa 2022
- Onnibus.Com verkkokauppa

Mobiililippu on kertalippua edullisempi ja sopii hyvin joukkoliikenteen satunnaiskäyttäjälle. Mobiililipun ostamista varten asiakkaan tulee ladata puhelimeensa sovelluskaupasta ilmainen sovellus ja rekisteröityä käyttäjäksi. Sovellukset ovat ladattavissa App Storesta ja Google Play -sovelluskaupasta. Mobiililipputoimittajilla on omat käyttöehtonsa.

Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua, sen voimassaolo alkaa ostohetkestä tai erikseen käyttöönottamalla. Mobiililippu leimataan näyttämällä mobiililipun tunnustetta (QR-koodi tms) bussiin noustessa kortinlukijalle tai rahastuslaitteelle. Kuljettaja rekisteröi mobiililipulla matkustavat, mikäli matkan rekisteröinti ei onnistu kortinlukijalla/rahastuslaitteella. Matkustajan on pidettävä huoli siitä, että puhelimesta riittää virtaa koko matkan ajan.

4.4 Rajoitetut asiakaspalvelupisteet

Rajoitetuilla asiakaspalvelupisteillä voi ostaa uuden kortin, ladata kortille uusia tuotteita, muuttaa kortin asiakasryhmää ja oletusvyöhykkeitä. Rajoitetuilla asiakaspalvelupisteillä voi myös uusia kortinsa uuteen siten, että vanhalle kortille jääneet tuotteet siirretään uudelle kortille. Joukkoliikenteen työsuhte-etuuksiin (henkilökohtainen matkalippu) voi käyttää seuraavia myös seuraavia maksuvälineitä: Eazybreak, ePassi, Smartum, Edenred Transport.

Rajoitettuina asiakaspalvelupisteinä toimivat seuraavat R-kioskit:

- Lammi, Mommilantie 3, Lammi
- Hämeenlinna rautatieasema, Hämeentie 16, Hämeenlinna
- Parola, Parolantie 43, Parola
- Iittala, Hallintotie 1, Iittala
- Turenki, Keskuskuja 2, Turenki

4.5 Myyntipisteet

Myyntipisteissä voi vain lisäladata olemassa olevalle Waltti-kortille Hämeenlinna seudun Waltti-tuotteita (ei muiden Waltti-kaupunkien tuotteita eikä Kela-koulumatkatukilippua). Jo olemassa olevaa tai aiemmin käytössä ollutta kausituotetta ei voi myyntipistelaitteilla vaihtaa. Joukkoliikenteen työsuhte-etuuksiin (henkilökohtainen matkalippu) voi käyttää seuraavia maksuvälineitä: Eazybreak, ePassi, Smartum ja Edenred Transport.

Myyntipisteinä toimivat:

- Tori, Raatihuoneenkatu 10, Hämeenlinna
- Kauriala, Parolantie 9, Hämeenlinna
- Idänpää, Laaniitynkatu 2, Hämeenlinna
- Tervakoski, Heimolantie 2, Tervakoski

4.6 Waltti-kauppa – <https://kauppa.waltti.fi>

Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi tai tilata uuden kortin.

Tilataksesi uuden matkakortin sinun tulee ensin rekisteröityä Waltti-kaupan käyttäjäksi. Waltti-kaupassa voit hankkia henkilökohtaisen Waltti-kortin itselleen tai alle 17-vuotiaalle lapselle. Waltti-kaupassa ei voi ostaa ensimmäistä Kelan koulumatkatukilippua eikä opiskelijan matkakorttia. Opiskelu-oikeus on tarkistettava perustettaessa/vuosittain, jatkolataukset onnistuvat myös Waltti-kaupassa.

Waltti-kaupassa voit ladata Waltti-kortille arvoa yksittäisiä matkoja varten tai kausilipputuotteita. Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi ilman rekisteröitymistä tai rekisteröimällä oman käyttäjätilin, jolloin voit tallentaa esimerkiksi omat ja lapsiesi korttitiedot palveluun tulevia latauksia varten. Voit valita myös asiointikielen (suomi, ruotsi, englanti). Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi nopeasti pelkän korttinumeron perusteella, Waltti-matkakortin numero on painettu matkakortin taustapuolelle mustalla kirjaimella. Mikäli Waltti-korttisi joudutaan vaihtamaan uuteen esim. teknisen vian tai matkakortin katoamisen vuoksi, muista päivittää uuden matkakortin numero verkkokaupan tietoihin.

Waltti-kaupassa tehty:

- **kausilipun** lisälataus näkyy kortin tiedoissa heti ja on käytettävissä ajoneuvon rahastuslaitteella.

- **arvolipun** voi kestää enintään kaksi tuntia ennen kuin ladattu arvo näkyy auton rahastuslaitteella ja sitä voi käyttää matkustamiseen. Tämä toiminto muuttuu siten, että arvonlataus on välittömästi käytettävissä, kun Waltin arvo siirtyy ID-pohjaisuuteen 2022.

Netissä ladattu arvolipputuote tulee aktivoida 14 päivän kuluessa ostoksen tekemisestä. Aktivointi tapahtuu bussin rahastuslaitteella matkustuksen yhteydessä. Aktivoinnin voi tehdä myös asiakaspalvelupiste Kastellissa.

Muun Waltti-kaupungin matkakortille tehty nettilataus ei aktivoidu toisen liikennealueen busseissa. Aktivointi on tehtävä palvelupisteessä.

4.7 Matkahuolto

Matkahuolto myy Kelan koulumatkatukilippuja muuhun kuin Waltti-liikenteeseen. Lisäksi Matkahuollon myymät valtakunnalliset tunnistepohjaiset lipputuotteet käyvät toistaiseksi maksuvälineenä Waltti-liikenteessä. Matkahuollon paperiset bussisetelit hyväksytään toistaiseksi vain 31.7.2022 saakka Waltti-liikenteessä.

Hämeenlinnan Matkahuolto: Eteläkatu 1, 13100 Hämeenlinna
Lisätietoa Matkahuollon internet-sivuilta <https://www.matkahuolto.fi>

5 LIPPUTUOTTEET JA LIPPUTYYPIT

Waltti-lipuilla voi matkustaa Hämeenlinnan, Hattulan ja Janakkalan kuntien alueilla sekä Hämeenlinna-Riihimäki ja Hämeenlinna-Lahti välillä.

Asiakas- ja ikäryhmät

Lapsi	7–16 vuotta
Aikuinen	17 vuotta ja vanhemmat
Seniори	70 vuotta täyttäneet tai vanhemmat
Opiskelija	17 vuotta ja vanhemmat opiskelijat, jotka eivät saa Kelan koulumatkatukea ja täyttävät vaadittavat ehdot
Peruskoululainen	maksuttomaan kuljetukseen oikeutetut perus- ja esikoulun oppilaat
2. asteen opiskelijat	Kelan koulumatkatukeen oikeutetut 2. asteen opiskelijat

Lippujen hinnat ja muut maksut ovat erillisessä hinnastossa, joka löytyy esimerkiksi joukkoliikenteen [lippu, hinnat ja vyöhykkeet](#) -internetsivuilta.

5.1 Kertalippu

Linja-autosta ostettava kertalippu, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Asiakasryhmä, voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun, jonka voimassaolo alkaa ostohetkestä.

Kertalipun voi maksaa käteisellä bussin kuljettajalle, lähimaksulla etälukijassa, käyttämällä mobiililippusovelluksia tai Waltti-kortille ladattua arvoa. Kertalippuja on myynnissä aikuisille ja lapsille (7-16 v). Lähimaksulla voi ostaa vain aikuisen kertalipun. Waltti-kortilla olevasta arvosta veloitetaan kortille asetetun asiakasryhmän (aikuinen, seniори, nuori/opiskelija, lapsi) mukainen matkan hinta.

Waltti-liikenteessä kertalipulla matkustavilla on maksuton vaihto-oikeus. Vaihtoaika on 80-120 minuuttia ostettujen vyöhykkeiden perusteella. Vaihtoaika alkaa lipun ostohetkestä tai arvon veloituksesta ensimmäisen bussin rahastuslaitteella. Maksettaessa käteisellä vaihtolippuna toimii käteiskuitti. Lähimaksulla vaihtoaika on aina 90 minuuttia vyöhykkeiden lukumäärästä riippumatta.

Kuljettaja voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myydessä tai tarkastettaessa. Matkustajalla tulee olla iän todistamista varten mukanaan henkilöllisyystodistus tai sen

kopio. Lapsella hyväksytään myös Kela-kortti tai sen kopio. Jos lapsi ei pysty luotettavasti todistamaan ikäänsä, myydään lasten kertalippu. Jos kysymys on alle 7-vuotiaasta maksavan matkustajan mukana, voidaan hänet päästää maksutta.

5.2 Kausilippu 30, 90 tai 180 vrk

Kausilippu on Waltti -matkatilille ladattava lipputuote, joka on voimassa 30, 90 tai 180 vuorokautta ensimmäisestä käyttökerrasta valituilla vyöhykkeillä. Tilillä voi olla samanaikaisesti kaksi peräkkäistä kausilippua, mutta toisen kauden lataus on mahdollinen vasta kun ensimmäinen kausilippu on otettu käyttöön linja-autossa. Kausilippu on aina henkilökohtainen. Kausilipun asiakasryhmät ovat lapsi, opiskelija ja aikuinen.

Päätöimisillä opiskelijoilla on oikeus alennuksiin Waltti-kortille ladattavista 30 päivän kausilipusta ja arvolipuista. Opiskelijaliput hankitaan Palvelupiste Kastelli hakemusta vastaan. Opiskelijalippuhakemus tulee täyttää oppilaitoksessa etuuden todentamiseksi. Mukaan tarvitaan henkilöllisyystodistus ja opiskelijalippuhakemus tai kuvallinen opiskelijakortti, jossa on lukukausimerkintä. Oikeus opiskelijalippuun on päivitettävä vuosittain, lisälatauksia voi tehdä opiskelijaoikeuden voimassaoloaikana.

Kausilipun voi ladata asiakaspalvelupisteellä, rajoitetuilla asiakaspalvelupisteillä, myyntipisteillä tai nettipalvelussa <https://kauppa.waltti.fi>. Myyntipisteissä voi ladata vain samanlaisen kausilipun kuin tilillä on aiemminkin ollut. Latauksesta veloitetaan myyntipisteiden itse määrittelemä palvelumaksu.

Matkakortilla voi olla kausilipun lisäksi arvolippu. Oletuksena kausilippu leimautuu ensisijaisesti näytettäessä matkakorttia kortinlukijalle. Kausilippu voidaan ladata ennakoon, jolloin kausi alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Jos halutaan tällä välin matkustaa arvolla, on asiasta kerrottava kuljettajalle ennen kortin leimaamista, jolloin kuljettaja voi lunastaa kortilta arvolipun hinnan ”poikkeusmatka” -veloituksella.

5.3 Arvolippu

Arvolippu on Waltti-kortille (jatkossa ID-pohjaisuudessa tilille) ladattua rahaa yksittäisten matkojen maksamiseen. Arvolipulla matkustaa käteismaksua edullisemmin. Arvolipun asiakasryhmät ovat lapsi, opiskelija, seniori ja aikuinen. Waltti-kortille voi ladata arvoa 5-500 euroa. Arvolipun vaihtoaika on sama kuin kertalipulla. Arvolippu voi olla haltijakohtainen tai henkilökohtainen.

Waltti-kortille asetetaan valmiiksi asiakasryhmä ja ne vyöhykkeet, joilla pääsääntöisesti matkustetaan (oletusvyöhykkeet). Arvolipulta veloitetaan Waltti-kortille / tilille asetetun asiakasryhmän mukainen hinta. Jos matka poikkeaa oletusvyöhykkeistä, on asiakkaan mainittava siitä etukäteen kuljettajalle tai valittava poikkeavat vyöhykkeet kortinlukijalaitteella. Arvolipulla voi maksaa myös mukana matkustavan henkilön matkan, mutta kortilta veloitetaan tällöin aina saman asiakasryhmän arvolipun hinta. Aikuisen kortilla voi siis maksaa seniorin, opiskelijan tai lapsen matkan, mutta veloitus menee aikuisen hinnalla. Lapsen kortilla voi maksaa toisen lapsen matkan, mutta ei voi maksaa nuoren, opiskelijan tai seniorin tai aikuisen matkaa.

Waltti-kortille ladattua arvoa voi käyttää myös muiden Waltti-kaupunkien liikenteissä, jolloin kortilta veloitetaan kyseisen liikenteen hankkijan hinnaston mukainen maksu.

Päätöimisillä opiskelijoilla on oikeus alennuksiin Waltti-kortille ladattavista 30 päivän kausilipusta ja arvolipuista. Opiskelijaliput hankitaan Palvelupiste Kastelli hakemusta vastaan. Opiskelijalippuhakemus tulee täyttää oppilaitoksessa etuuden todentamiseksi. Mukaan tarvitaan henkilöllisyystodistus ja opiskelijalippuhakemus tai kuvallinen opiskelijakortti, jossa on lukukausimerkintä. Oikeus opiskelijalippuun on päivitettävä vuosittain, lisälatauksia voi tehdä opiskelijaoikeuden voimassaoloaikana.

5.4 Vuorokausilippu (vain Waltti mobiilisovelluksessa)

Vuorokausilipulla yksi henkilö voi matkustaa rajoituksetta 24 tunnin aikana lipulle ostetuilla vyöhykkeillä. Vuorokausilippuja on myynnissä aikuisille (17 v täyttäneet) ja lapsille (7–16 vuotta).

Waltti Mobiilista ostetun vuorokausilipun voimassaoloaika alkaa lipun ostohetkestä.

Vuorokausilippua ei lunasteta takaisin.

5.5 Mobiililippu

Mobiililippu soveltuu erityisesti bussin satunnaiskäyttäjille. Mobiililipun ostamista varten asiakkaan tulee ladata puhelimeensa sovelluskaupasta ilmainen toimittajan sovellus ja rekisteröityä sovellukseen. Sovellukset ovat ladattavissa App Storesta ja Google Play -sovelluskaupasta. Hämeenlinnan seudun Waltti-liikenteen lippuja voi ostaa Waltti Mobiili-sovelluksista. Mobiililippusovelluksissa on myytävänä kerta- vuorokausi ja 30pv kausilippuja.

Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua, sen voimassaolo alkaa ostohetkestä. Mobiililippu leimataan näyttämällä mobiililipun tunnistetta (QR-koodi tms.) bussiin noustessa kortinlukijalle tai rahastuslaitteelle. Kuljettaja rekisteröi mobiililipulla matkustavat, mikäli matkan rekisteröinti ei onnistu kortinlukijalla/rahastuslaitteella. Matkustajan on pidettävä huoli siitä, että puhelimessa riittää virtaa koko matkan ajan.

Mobiililipputoimittajilla on omat käyttöehtonsa.

5.6 Koululaislippu

Koululaislippu on korttipohjalle ladattava 0-hintainen jälkikäteen käytön mukaan opetustoimelta laskutettava tuote. Koululaislippu on voimassa lukuvuoden ajan koulupäivien aikana klo 6.00-18:00 ja oikeuttaa kahteen vaihdolliseen matkaan kodin ja koulun välillä. Koulupäiväkalenteri on kuntakohtainen.

Koululaislipulla ei ole ikäryhmää. Koululaislipun lisäksi kortilla voi olla myös omalla kustannuksella ladattua arvoa oppilaan vapaa-ajan matkoja varten.

Peruskoululaiset, joilla on kunnan päätöksen mukaisesti oikeus maksuttomaan koulumatkaan bussilla, saavat ensimmäisen matkakortin ja korttikotelon maksutta. Matkakortti on oppilaalle henkilökohtainen ja sitä käytetään koko kouluasteen ajan (tai kortin teknisen käyttöiän ajan). Kortteja ei kerätä pois lukuvuosien välissä.

Jos kortti katoaa tai vaurioituu, koulu tilaa palvelupisteestä oppilaalle uuden kortin. Jos koululaisella ei ole korttia mukana tai se ei toimi ajoneuvolaitteella, koulumatkalla oleva koululainen kuljetetaan ja koulumatka rekisteröidään rahastuslaitteelle. Kadonnut tai vioittunut kortti on uusittava välittömästi.

5.7 Kelan koulumatkatukilippu

Kelan tukemien toisen asteen opiskelijoiden koulumatkalippujen periaatteet ja lipputuotteet muuttuvat elokuun 2021 alussa.

Maksuttomaan koulutukseen oikeutetut opiskelijat

Uuden oppivelvollisuuslain mukaiset opiskelijat ovat oikeutettuja maksuttomaan koulutukseen, jos molemmat seuraavat ehdot täyttyvät: peruskoulu on päätynyt vuonna 2021 tai sen jälkeen ja opiskelija on syntynyt vuonna 2004 tai sen jälkeen. 1.8.2021 alkaen voi saada koulumatkatukea, jos opiskelijalla on vähintään 10 matkapäivää kalenterikuukaudessa ja, jos koulumatka on vähintään 7 kilometriä yhteen suuntaan.

Opiskelijat, joilla ei ole oikeutta maksuttomaan koulutukseen

Koulumatkatukea voi saada, jos koulumatka yhteen suuntaan on vähintään 10 kilometriä ja jos opiskelijalla on vähintään 10 matkapäivää kalenterikuukaudessa. Tarkemmat tiedot löytyvät Kelan sivuilta.

Kela-tuetut lippuvaihtoehdot:

Kela-kausilippu 30 pv

Kela kausilippu 30 pv on kausilippu, joka oikeuttaa rajattomaan määrään matkoja 30 vuorokauden ajan lipun voimassaolovyöhykkeillä Hämeenlinnan Waltti-alueella (vyöhykkeet A-I). Voimassaoloaika alkaa lipun ensimmäisestä lukemisesta auton kortinlukijassa. Hinta on uuden oppivelvollisuuslain mukaisille opiskelijoille 0 €, omavastuun maksaville opiskelijoille 43 € (sama hinta maksuvyöhykkeiden määrästä riippumatta).

Kela-kausilippu 14 pv

Kela kausilippu 14 pv on kausilippu, joka oikeuttaa rajattomaan määrään matkoja 14 päivänä 30 päivän aikana lipun voimassaolovyöhykkeillä Hämeenlinnan Waltti-alueella (vyöhykkeet A-I). Voimassaoloaika alkaa lipun ensimmäisestä lukemisesta auton kortinlukijassa. Lippu sopii opiskelijoille, joilla on 10-14 lähiopiskelupäivää kuukauden aikana. Hinta on uuden oppivelvollisuuslain mukaisille opiskelijoille 0 €, omavastuun maksaville opiskelijoille 21,50 € (sama hinta maksuvyöhykkeiden määrästä riippumatta).

Ensimmäinen Kela-koulumatkatukituote hankitaan Palvelupiste Kastellista, Wtterhoffinkatu 2, Hämeenlinna. Koulumatkatukilippu tulee ostaa/lunastaa käyttöön joka kuukausi erikseen joko Kastellista, Waltti-kaupasta tai rajoitettuina asiakaspalvelupisteinä toimivilla R-kioskeilla; Kelan koulumatkatukilippua ei voi ladata bussissa eikä myyntipisteinä toimivilla R-kioskeilla.

Lisätietoa koulumatkatuesta Hämeenlinnan joukkoliikennesivuilta [Kela koulumatkatukilippu](https://www.kela.fi/koulumatkatuki) ja Kelan internetsivuilta <https://www.kela.fi/koulumatkatuki>.

5.8 Lähimaksu

Lähimaksaminen on pienten (alle 50 €) maksujen käsittelyyn tarkoitettu maksutapa. Lähimaksussa ei tarvita kortin tunnuslukua, vaan korttia käytetään lähellä lähimaksupäätettä.

Lähimaksuvälineenä voi käyttää myös puhelinta. Puhelimeen asennetaan lähimaksamiseen tarkoitettu sovellus, jolle annetaan tiedot kortista tai tilistä, josta maksut laskutetaan.

Linja-auton lippulaitteista ei tulostu kuittia tai erillistä matkalippua. Maksukortilla maksetuista matkoista voi tulostaa kuitin jälkikäteen asiakasportaalista (hameenlinna.littlepay.com), jonne kirjaututaan maksukortin tiedoilla. Jos asiakas matkustaa lähimaksulla toisessa kaupungissa, kirjaututaan sen toisen kaupungin asiakasportaaliin tarkistamaan siinä kaupungissa syntyneet maksutapahtumat.

Lähimaksulla voi maksaa vain oman matkan. Busseissa lähimaksuun on liitetty maksukatto, joka tarkoittaa kiinteää päiväkohtaista hintaa. Vaikka korttia käytäisi bussin etälukijassa kymmeniä kertoja päivässä, kaikista yhden päivän aikana ostetuista lipuista maksetaan enintään valitun vyöhykevälin maksukaton mukainen hinta. Maksukatto on syy sille, että lähimaksulla voi maksaa vain omia matkoja.

Jotta veloitettava summa on oikea, on käytettävä aina samaa maksukorttia tai mobiililaitetta. Mobiililompakosovellukset ja niihin liitetyt laitteet muodostavat kukin laitekohtaisen virtuaalisen tilinumeron, joten myös veloitukset tehdään laitekohtaisesti.

Silloin kun yksi henkilö haluaa maksaa samalla kertaa useamman henkilön matkan, voi bussilipun ostamiseen käyttää esimerkiksi Waltti Mobiilia.

Lähimaksu onnistuu Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard -korteilla. Käypiä mobiilimaksusovelluksia ovat GooglePay ja ApplePay.

5.9 Muut lipputuotteet

Waltti-alueen ulkopuolelle suuntautuvassa liikenteessä käytössä olevia Matkahuollon valtakunnallisia lipputuotteita voi toistaiseksi käyttää Waltti-liikenteessä. Matkahuollon lipputuotteet hankitaan Matkahuollosta.

Waltti kertalipputuotteet ovat osana matkaketjukokonaisuuksia Matkahuollon Reitit ja liput sovelusta, Onnibus.Com palveluita, Perille.fi sovellusta. Sovellusten toimittajat vastaavat lippujen myynnistä, toimivuudesta ja reklamaatioista.

Tapahtumalipun yhteydessä on mahdollista olla oikeus matkustaa joukkoliikenteessä ennen tapahtuman alkua, tapahtuman jälkeen tai tapahtuman ajan. Tapahtumalippuun tulostuu QR-koodi, jonka tulee leimautua ajoneuvossa oikeudesta matkustaa vain määriteltynä ko. ajankohtana.

6 KORTINOMISTAJAN JA – HALTIJAN OIKEUDET, VELVOLLISUUDET JA VASTUU

6.1 Waltti-matkakortin hankinta

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti hankitaan palvelupisteestä (Palvelupiste Kastelli) tai Waltti-kauppa verkkopalvelusta (<https://kauppa.waltti.fi>). Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu. Kortille on painettuna Waltti-tunnus ja matkakortin identifioiva korttinumero. Kortin sisällä on siru, jolle tallentuvat toistaiseksi ladattu arvo sekä tietyt asiakastiedot. Tunnistepohjaisessa muuttuvassa järjestelmässä kortti on asiakkaan tunniste ja tiedot ovat matkatilillä taustajärjestelmässä.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ja lippuehtoihin ennen kortin hankkimista. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa, kunnes jompikumpi osapuolista sen päättää. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja. Waltti-kaupalla on omat käyttöehtonsa.

6.1.1 Henkilökohtainen Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti / matkatili

Henkilökohtaisen Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortin / matkatilin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkistetaan.

Alaikäiselle tai vajaavaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti, matkatili 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 / matkatilin 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 / matkatiliä. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen Waltti-järjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Hämeenlinnan kaupunki / seudullinen joukkoliikennejaosto. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

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

6.1.2 Haltijakohtainen Hämeenlinnan seudun 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.

6.2 Latausmaksut

Hämeenlinnan kaupunginvaltuuston 7.12.2016 tekemän päätöksen mukaisesti matkakorttiasiointi muuttui maksulliseksi 1.1.2017 alkaen. Hämeenlinnan joukkoliikennejaosto on hyväksynyt Joukkoliikenteen matkakorttipalveluiden taksat 11.2.2020 alkaen.

6.3 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Hämeenlinnan seudun 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. Yli viisi vuotta käyttämättömänä ollut kortti suljetaan ja arvo kirjataan alas.

Matkakortti kestää normaalit käyttöolosuhteet. Korttia ei saa muuntaa, monistaa, leikata, taittaa tai rei'ittää.

Kortinomistaja tai –haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Takuuajana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta voittanut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Uudesta kortista voidaan takuuajana periä olemassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on voitettu tahallisesti.

Kun matkakortin käyttö lopetetaan, se palautetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

6.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää matkakorttiaan tai matkatiliään koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta yhden (1) vuoden ajalta palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla henkilökohtaista matkakorttia mukanaan. Haltijakohtaisen matkakortin käyttötiedot annetaan kortinhaltijalle, haltijakohtainen matkakortti on oltava mukana palvelupisteessä. Prosessin kehitystyö käynnissä.

6.5 Matkakortin käyttäminen tunnisteena

Waltti-matkatilille ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä. Waltti-matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella että muilla Waltti-alueilla. Matkakortin käytöstä muualla kuin omalla joukkoliikennealueella jää merkintä sekä oman alueen että käyttöalueen käyttötapatumarekisteriin.

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeutettava voimassa oleva lippu. Ilman voimassa olevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta. Lisäksi voidaan määrätä tarkastusmaksu.

Matkakortti on käytettävä rahastuslaitteessa olevan kortinlukijan luona aina bussiin noustessa. Arvolipuissa on kertalippua vastaava vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa.

Jos linja-autossa oleva kortinlukija ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Kuljettaja perii asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli 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 käytävän 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 riippumatta siitä, onko kortti henkilö- vai haltijakohtainen. Henkilökohtaisella kortilla matkustettaessa kortinomistajan tulee olla maksajana.

6.6 Matkakortin / Matkatilin lataus

Matkakortin / matkatilille voi ladata Waltti-kaupassa, asiakaspalvelupisteessä, rajoitetuissa asiakaspalvelupisteissä sekä myyntipisteissä. Lataamisesta peritään aina hinnaston mukainen myyntipistekohtainen myyntipalkkio, Waltti-kaupassa myyntipalkkiota ei peritä.

Matkakortille / Matkatilille voi ladata yhden kausituotteen ja arvoa. Lipputuotteen voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassa olevan, aktiivisen lipputuotteen aikana kortille/tilille voi ladata myös toisen kausiluonteisen lipputuotteen. Tämä odottava kausi lähtee voimaan vasta, kun edellinen kausilippu on käytetty loppuun ja uudesta kausilipusta on leimattu ensimmäinen päivä.

6.7 Matkakortin / Matkatilin 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 tai muu tunnisteena toimiva kortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän henkilökohtainen tai yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti tai muu tunnisteena toimiva kortti ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa henkilötiedot ylös tai kuva tunnisteesta, jolla matkatili voidaan laittaa sulkuun epäselvyyden vuoksi. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava tilin uudelleen avauksessa tai matkakorttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

Jos alemman ikäryhmän haltijakohtainen matkakortti tai muu tunnisteena toimiva kortti tai laite on annettu ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus periä matkustajalta kertamaksu. Matkakortti jää matkustajan haltuun.

Mikäli henkilökohtaista etuutta käytetään toistuvasti väärin, on viranomaisella oikeus sulkea matkakortti tai matkatili. Tällöin lippuja tai korttimaksuja ei hyvitetä.

6.8 Matkakortin / matkatilin sulkeminen katoamistapauksessa

6.8.1 Henkilökohtainen Waltti-matkakortti / matkatili

Matkakortin tai muun tunnisteen katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteeseen, jossa matkakortti tai matkatili voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja / matkatilejä, on palvelupisteeseen kerrottava myös matkakortin numero / matkatilin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista / tileistä halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti / matkatili asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti. Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia / matkatiliä yritetään käyttää.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattua matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi, sillä suljettua matkakorttia ei voida avata.

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

6.8.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen matkakortin / matkatilin käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä. Haltijakohtaisia matkakortteja / matkatilejä ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille / matkatilille. Hämeenlinnan seudun joukkoliikenne ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla / matkatilillä olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia / matkatiliä yritetään käyttää.

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

6.9 Reklamaatiot ja selvityspyynöt

6.9.1 Viallinen Waltti matkakortti

Hämeenlinnan seudun Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Vioittuneella matkakortilla olevat arvoliput voidaan siirtää uuteen korttiin edellyttäen, että matkakortin sisältö voidaan selvittää matkakorttijärjestelmästä. (Kausilippujen tiedot ovat matkatilillä Waltti lippujärjestelmän taustassa) Korttinumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttistoria).

Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, 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 6.8.2 on esitetty.

6.9.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen / matkatililleen 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 tai maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta arvona asiakkaan pankkitilille. Hyvityksiä ei tehdä 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. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin kortin hankintahinta palvelupisteessä, lippuja ei voi palauttaa. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa.

6.9.3 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 Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 6.8.2 on esitetty. Jos voidaan todeta,

että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 6.8.2 on esitetty. Korjauspyyntö on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

6.9.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehdyt arvolippuveloitukset hyvitetään asiakkaan pankkitilille tehdyn oikaisupyynnön perusteella. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettävä kuljettajalta korttihistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti on esitettävä palvelupisteessä, jossa voi myös täyttää oikaisupyynnön.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnöt käsitellään palvelupisteessä Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

6.9.5 Tekniset häiriötilanteet

Käyttäjä vastaa lippujen ostoon tai lataamiseen käyttämänsä oman laitteensa toiminnasta ja yhteydestä verkko-operaattoriin. Palveluntarjoaja vastaa omista ohjelmistoistaan ja niiden käyttöön liittyvästä tietoturvasta.

Palveluntarjoaja ei vastaa virheistä, jotka johtuvat kolmannen osapuolen tarjoamien tietoliikenneyhteyksien tai muiden tietoliikenteeseen liittyvien palveluiden keskeytyksestä tai näissä palveluissa olevista virheistä. Palveluntarjoaja ei myöskään vastaa virheistä, jotka johtuvat siitä, että käyttäjä käyttää palvelua ohjeiden tai määräysten vastaisesti tai jotka ovat muuten käyttäjän aiheuttamia.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää tarjoamansa palvelu siihen liittyvän muutoksen tai teknisen syyn vuoksi tai tietoliikenneverkon kunnostus-, asennus- tai huoltotyön tai muun sen kaltaisen syyn vuoksi tai mikäli lainsäädäntö tai muu viranomais määräys sitä edellyttää. Palvelukatkoksisista ilmoitetaan etukäteen palveluntarjoajan verkkosivuilla.

Liput tulee häiriö- ja ongelmatilanteissa ostaa muilla keinoilla. Jos esimerkiksi mobiilisovelluksessa tai verkkokaupassa (<https://kauppa.walitti.fi>) on häiriö, lippuja voi ostaa kuljettajalta käteisellä.

6.9.6 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Muut matkakorttiin, matkatiliin 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 Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

Selvityspyyntöä tehdessä on kortin- tai tilinomistajan 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 6.8.2 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. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin kortin hankintahinta palvelupisteessä, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa. Korttimaksuja ei hyvitetä.

Force majeure -tilanteissa, 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 harjunnan mukaan Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteelle osoitetun hakemuksen perusteella.

6.10 Matkakortin / matkatilin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortin- ja matkatilin- omistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa tai -tilinsä 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 6.8.2 on esitetty.

Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla tai -tilillä jäljellä olevat liput voi lunastaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

Lippuja ei voi lunastaa:

- jos lunastettava arvo on pienempi kuin kortin hankintahinta palvelupisteessä
- jos matkakortteja ei palauteta tai
- jos matkakortti / matkatili 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 lippuehtoja. Asiakasrekisteriin tallennettuja asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa.

7 HÄMEENLINNAN SEUDUN JOUKKOLIIKENTEEN VELVOLLISUUDET, VASTUU JA OIKEUDET

7.1 Waltti-matkakortin myyminen

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenne myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 6 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille matkakortteille / matkatileille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille / matkatilille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

7.2 Maksut ja etuudet

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteellä on oikeus periä asiakkaalta palvelupisteessä ja verkkosivuilla nähtävillä olevan, kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin / matkatilin latauksen myyntipalkkio

Myyntipisteillä on oikeus periä lataamisesta hinnastonsa mukainen myyntipalkkio.

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Hämeenlinnan seudun 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 Hämeenlinnan kaupungin ja Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen internetsivuilla.

7.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Kelan toisen asteen koulumatkatukeen oikeutetut opiskelijat voivat ostaa Kelan tukeman kausilipun. Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä on mahdollista saada opiskelijaetuus, jos 2. asteen Kelan myöntämään koulumatkatukea ei ole mahdollista saada. Opiskelijaetuuden saa täyttämällä Hämeenlinnan kaupungin määrittelemät ehdot.

7.2.2 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.

7.2.3 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 €).

7.2.4 Työsuhdematka etuudet

Työsuhdematkaetuuden saa Kastellista (Eazybreak, E-passi) ja R-kioskeilta hyödyntämällä valtakunnallisia työsuhdematkaetuuden välittäjiä (Eazybreak, E-passi, Ebenred, Smartum) Etuuden voi saada vain henkilökohtaiselle kortille / matkatilille.

7.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojaja

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 joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Hämeenlinnan kaupunki / seudullinen joukkoliikennejaosto. EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) mukainen tietosuojaseloste löytyy palvelupisteestä sekä Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta. Tietosuojaselosteessa kerrotaan mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan ja kuinka tietoja käsitellään.

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). 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, kotija asuinalue, 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 käyttötapahtumat 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 tietosuojaselosteessa. 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.

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 vaihtelu- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailta järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

7.4 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.

7.5 Matkustus- ja lippuehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot 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 verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

8 YHTEYSTIEDOT

Toimivaltainen viranomainen ja toimivalta-alue

Alueen toimivaltainen viranomainen on Hämeenlinnan kaupunki. Toimivalta-alueeseen kuuluvat Hämeenlinnan kaupungin lisäksi Hattulan ja Janakkalan kunnat sekä Hämeenlinna-Riihimäki ja Hämeenlinna-lahti väliset Waltti-vuorot. Joukkoliikenteen suunnittelusta, tiedotuksesta ja kehittämisestä vastaa:

Hämeenlinnan kaupunki
Joukkoliikenneyksikkö
Wetterhoffinkatu 2
13100 Hämeenlinna

joukkoliikennekoordinaattori Kim Venesjärvi, puh. 040 868 2183
joukkoliikennesuunnittelija Mirella Bitter, puh. 050 323 8436

Asiakaspalvelupiste

Hämeenlinnan kaupunki
Palvelupiste Kastelli
Wetterhoffinkatu 2
13100 Hämeenlinna
Puh. 03 621 3370 (ma-pe klo 9-16)
palvelupiste@hameenlinna.fi

Tarkemmat juhlapyhien aukioloajat sekä sijainnit kartalla löytyvät Hämeenlinnan kaupungin internetsivuilta

Liikennöitsijät

Liikennöitsijöiden yhteystiedot löytyvät [yhteystiedot internet-sivuilta](#) ja aikataulukustasta

9 OHJEITA ONNISTUNEELLE MATKALLE

- Saavu ajoissa pysäkillle, sillä pysäkkiajat ovat ohjeellisia.
- Ota kanssamatkustajat huomioon myös pysäkillä – ethän tupakoi pysäkillä muiden harmiksi. Busseissakin se on kiellettyä.
- Näytä selvää merkkiä bussisi kuljettajalle, kunnes kuljettaja huomaa sinut ja laittaa vilkun päälle merkiksi pysähtymisestä. Käytä pimeällä heijastinta. Jos et kehtaa heilauttaa heijastinta, avaa kännykkä ja heilauta näytöllä bussin tulosuuntaan, jotta kuljettaja varmasti näkee sinut. Parempi pysäyttää väärä bussi kuin jäädä kyydistä.
- Varaa matkakortti, mobiililippu, kertalippu tai muu maksuväline valmiiksi ennen bussin saapumista. Käteisellä maksaessasi varaa mahdollisimman tasaraha. Kuljettajan pohjakassa on rajallinen.
- Osta mobiililippu muutamaa minuuttia ennen bussin saapumista, jotta ehdit saamaan lipun kännykkääsi ennen bussin saapumista.
- Säilytä lippu matkan ajan.
- Nouse bussiin etuovesta. Bussin keskiovesta nousevat rollaattorilla ja pyörätuolilla matkustavat sekä lastenvaunujen kanssa matkustavat. Poistu mieluiten keski- tai takaovesta.
- Rullaluistimilla bussissa matkustaminen on turvallisuusriski, otathan luistimet pois jaloistasi ennen bussiin nousua.
- Busseihin on rekisteröity sekä istuma- että seisomapaikkoja. Jotta mahdollisimman moni mahtuisi istumaan, ethän varaa omaa istumapaikkaa laukullesi. Laukun paikka on sylissä tai jalkatiloissa, ellet ole ostanut sille omaa matkaa. Ota myös huomioon erityisesti vanhuksat, vammaiset ja raskaana olevat tarjoamalla heille istumapaikkaasi bussissa. Täytä seisomatilat takaosasta alkaen.
- Pidä aina lapsestasi huolta. Älä jätä häntä yksin. Anna lapsen poistua kyydistä ensimmäisenä.
- Käytä matkapuhelinta ja muita mobiililaitteita hillitysti bussissa.
- Syö evääsi ennen matkaa tai matkan jälkeen. Eväiden nauttiminen bussissa ei ole suotavaa.
- Anna pysähtymismerkki ajoissa painamalla stop-painiketta. Jos et tiedä tarkkaa poistumispaikkaa kysy reilusti kuljettajalta apua, yhteistyöllä löydätte varmasti lähimmän poistumispaikan.
- Paina lastenvaunupainiketta poistuessasi kyydistä rattaiden, vaunujen tai rollaattorin kanssa. Näin kuljettaja saa signaalin ajaa tarkemmin pysäkillle helpottamaan kyydistä pois nousemista.
- Ilmoitathan ilkeistä kuljettajalle.

Näin meidän kaikkien matka sujuu nopeammin, mukavammin ja joustavammin!

HYÖDYLLISET LISÄPALVELUT

Waltti-kortinlukijasovellus

Tarkista Waltti-matkakortillasi olevan arvolipun tiedot omalla matkapuhelimellasi kortinlukijasovelluksella. Sovellus näyttää jäljellä olevan arvon ja viimeisen arvolipun Waltti- matkakortiltasi. Sovellus ei toimi tunnistepohjaisten korttien eli kausilippujen kanssa, jolloin matkatilin tiedot ovat taustajärjestelmässä.

Waltti-kortinlukija käyttää puhelimesi NFC-toimintoa korttien lukuun, joten varmista toiminnon pääläolo puhelimesi asetuksista ja lue kortti painamalla se kiinni matkapuhelimeen. Sovellus vaatii Android-käyttöjärjestelmän. Waltti -kortinlukijasovelluksen saat ladattua ilmaiseksi Google Play -kaupasta.

Reittiopas

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen reittiopas löytyy osoitteesta reittiopas.hameenlinna.fi

Palvelussa voit hakea reittiä lähtöpaikasta määränpään esimerkiksi osoitteen tai käyntikohteen nimen perusteella. Palvelu antaa reittiehdotuksia haluamasi lähtö- tai saapumisajan perusteella. Lähtöpaikkana on mahdollista käyttää myös omaa sijaintia.

Reittioppaan ilmoittamat pysäkkien lähtöajat ovat arvioita. Olethan siis ajoissa pysäkillä, sillä bussi voi ohittaa pysäkin jo ennen reittioppaan ilmoittamaa aikaa.

Reittioppaassa voit myös seurata bussin kulkua reaaliajassa kartalla linjalla valitsemalla kartan tasoista näkyviin liikennevälineet. Reittiopas näyttää saapumisajan reaaliajassa, kun aika näkyy vihreällä värillä, kymmenen minuuttia ennen pysäkillä saapumista aika näkyy minuutteina.

Lähimaksun tarkistaminen

Asiakas voi itse tarkistaa lähimaksulla maksetut matkat ja niistä tehtävät veloitukset hameenlinna.littelepay.com osoitteesta kirjautumalla järjestelmään käytettävässä kortissa olevalla nimellä, debit-numerosarjalla, voimassaolo päivämäärällä ja CVV-koodilla.

Hyvää matkaa!