

POHJOIS-POHJANMAAN ELY- KESKUKSEN YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot astuvat voimaan 3. toukokuuta 2019 ja koskevat 3. toukokuuta 2019 jälkeen myytäviä Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen Waltti-liikenteen matkakortteja.

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

Sisällys

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

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 3. kesäkuuta 2019 jälkeen myytäviin, Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen liikkeelle laskemiin Waltti-matkakortteihin, Waltti-lippuun ja kertalippuun, niihin ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Pohjois- ja asiakkaan jatkuvalle asiakassuhteelle.

2. Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

2.1 Waltti-matkakortin hankinta

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen Waltti-matkakortti hankitaan alueen palvelupisteestä tai netistä. Kortista veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu.

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

2.1.1 Henkilökohtainen Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen Waltti-matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkastetaan.

Alaikäiselle tai ei-täysivaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti ja lippuja ilman huoltajan tai edunvalvojan suostumusta. Mikäli alaikäisellä henkilöllä ei ole kuvallista henkilöllisyystodistusta, on hänen esitettävä luotettava selvitys henkilöllisyydestään (esim. Kela-kortti). Alaikäinen tai vajaavaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täyttymisestä yhdessä huoltajansa tai edunvalvojansa kanssa.

Henkilökohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa palvelupisteestä tai tulostaa joukkoliikenteen nettisivuilta. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tiedot asiakasrekisteriin. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin sekä Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen matkakorttijärjestelmän verkkopalvelun asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus. EU:n tietosuojasetuksen mukainen tietosuojaseloste on saatavilla palvelupisteestä sekä Kajaanin seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta. Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä kappaleessa 3.3.

Henkilökohtaiselle Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä muuttamassa ko. tieto matkakortille palvelupisteessä.

Ikäryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä palvelupisteessä.

Palvelu- ja myyntiohje, alaliite 1. Yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

2.1.2 Haltijakohtainen Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen Waltti-matkakortti

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

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

2.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

Waltti-matkakortin voi hankkia Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö. Asiakasrekisteriin tallennetaan Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortit identifioivat tunnuksat. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan asianmukaisin menetelmin yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus. Asiakasyrityksellä tai – yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä.

Yritystä tai yhteisöä edustavalle henkilölle näytetään/tulostetaan kerätyt tiedot korttia hankittaessa ja hänen velvollisuutensa on tarkistaa ja hyväksyä ne oikeiksi. Matkakortti on haltija- ja ikäryhmäkohtainen ja sille voidaan ladata haltijakohtaisia lipputyyppejä.

2.1.4 Waltti-lippu (tulee valikoimaan myöhemmin)

Palvelupisteessä ja mahdollisesti osassa myyntipisteitä voi hankkia Waltti-lipun, josta veloitetaan Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen hinnaston mukainen korttimaksu. Korttiin voi ennakkoon ladata

- vuorokausilipun (1-60 vrk)

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

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

2.1.5 Kertalippu

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

2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortin teknisen käyttöiän (tällä hetkellä 8 vuotta) päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen, mutta asiakas voi yhden vuoden ajan siirtää kortille jääneen arvon uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Mikäli arvoa ei vuoden sisällä siirretä uudelle kortille, arvo kirjataan alas.

Kortinomistaja tai – haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Kun matkakortin käyttö lopetetaan, se palautetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

Takuuajana 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.

Palvelu- ja myyntiohje, alaliite 1. Yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

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

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

2.4 Matkakortin käyttäminen

Waltti-matkakortille ladatulla kausi- tai arvolipulla voi maksaa matkat Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen hankkimassa käyttöoikeussopimusliikenteessä tai erikseen sovitussa markkinaehtoisessa liikenteessä. Kausilippu kelpaa liikenteessä, jota liikennöidään Kajaanin kaupungin sekä Paltamon, Ristijärven ja Sotkamon kuntien alueella. Waltti-matkakortille ladatulla arvolipulla voi maksaa matkat myös muilla alueilla, joissa Waltti on käytössä. Waltti-matkakortin voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

Matkakortin käytöstä muualla kuin omalla joukkoliikennealueella jää merkintä sekä oman alueen että käyttöalueen käyttötapahistoriaan.

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

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa.

Jos ajoneuvossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteelta. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, matkasta ei peritä maksua ja asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen palvelupisteessä. Kuljettaja voi periä asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli hän voi todeta, että viallisella matkakortilla yritetään matkustaa toistuvasti.

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

Matkakortin saa luovuttaa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan toisen henkilön käyttöön, mikäli kortilla on haltijakohtainen, käyttäjälle soveltuva lippu.

Matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa usean samaan asiakasryhmään kuuluvan henkilön matkan.

Matkakortin voi ladata joukkoliikenteen palvelupisteessä sekä myyntipisteissä.

Matkakortin lataamisesta voidaan periä myyntipistekohtainen myyntipalkkio.

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

2.5 Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus periä matkakortin väärinkäyttäjältä voimassa olevan hinnaston mukainen kertamaksu. Tarkastajalla on oikeus periä sekä kertamaksu että tarkastusmaksu.

Palvelu- ja myyntiohje, alaliite 1. Yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

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 kolmen (3) vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

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

2.6 Matkakortin sulkeminen

Matkakortti voidaan sulkea, jos:

- kortti on ilmoitettu ja merkitty kadonneeksi asiakaspalvelupisteessä
- havaitaan, että matkakortille on ladattu lipputuote, jonka käyttämiseen matkustajalla ei ole oikeutta (esim. kuntakohtainen kausilippu asiakkaalle, jonka kotikunta on muu kuin ne kunnat, joiden asukkaille kuntakohtaista kausilippua myydään).

Jos asiakas käyttää matkakortille ladattua lipputuotetta, jonka käyttämiseen matkustajalla ei ole oikeutta, asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja pyydetään käymään asiakaspalvelupisteessä asian selvittämiseksi. Samalla asiakkaalle ilmoitetaan kohtuullinen määräaika, jonka jälkeen kortti suljetaan. Ellei asiakas käy asiakaspalvelupisteessä selvittämässä asiaa annettuun määräaikaan mennessä, kortti voidaan sulkea.

2.6.1 Henkilökohtainen Waltti-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteeseen, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on palvelupisteeseen kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia yritetään käyttää.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

2.6.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen matkakortin käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä. Haltijakohtaisia matkakortteja ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille. Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

Palvelu- ja myyntiohje, alaliite 1. Yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

2.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteelle, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava yrityksen Y-tunnus. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli yrityksellä on useita matkakortteja, on palvelupisteelle kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia yritetään käyttää.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

2.7 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

2.7.1 Viallinen matkakortti

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen palvelupisteessä. Vioittuneella matkakortilla olevat liput voidaan siirtää uuteen korttiin edellyttäen, että matkakortin sisältö voidaan selvittää matkakorttijärjestelmästä. Korttumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttihistoria).

Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen siirtämisestä uuteen korttiin käsittelymaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on voitettu tahallisesti.

Korttia uusittaessa viallinen kortti on luovutettava palvelupisteelle hävitettäväksi. Vioittuneen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Jos asiakas ei halua hankkia uutta matkakorttia, viallisella matkakortilla olleet liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty.

2.7.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lippuja omasta pyynnöstään palvelupisteessä. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään

- maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle käteisenä
- maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta käteisellä.

Jos asiakas palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet liput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöesteen

Palvelu- ja myyntiohje, alaliite 1. Yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

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

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

2.7.3 Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, virheen korjaus voidaan tehdä vain palvelupisteessä. Tällöin korjauspyyntö käsitellään palvelupisteessä Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen ohjeiden mukaisesti.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty, mutta käsittelymaksua ei peritä. Korjauspyyntö on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

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

2.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisten tai erehdyksessä tehtyjen arvolippuveloitusten osalta asiakas ottaa yhteyttä liikenteenharjoittajaan, joka hyvittää virheen asiakkaalle. Asiakkaan ei tarvitse käydä tämän vuoksi asiakaspalvelupisteessä.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

2.7.5 Muut selvityspyynnot ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnot on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnöt käsitellään palvelupisteessä Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen ohjeiden mukaisesti.

Selvityspyyntöä tehdessä on kortinomistajan tai -haltijan osoitettava henkilöllisyytensä sekä esitettävä asianmukaiset tositteet tapahtuman oikeellisuuden todistamiseksi. Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan.

Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneita kohtuullisia kustannuksia kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea aloittamattomien kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty tai takautuvasti.

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

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tiettyinä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (arvolippu tai kausiluonteinen lippu, jossa matkojen määrä on sidottu voimassaoloaikaan). Asiakkaalle koitunut

Palvelu- ja myyntiohje, alaliite 1. Yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

kausilipun arvon menetys lasketaan järjestelmässä jakamalla kausituotteen hinta kausituotteen pituudella ja kertomalla tulos käyttämättä jääneillä vuorokausilla.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityisperuste johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Jos hyvityisperuste johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsittelymaksua ei peritä. Mikäli hyvityksestä tai palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksujen summa, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa.

Korttimaksuja ei hyvitetä. Työsuhdematkalippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta. Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämissuhteet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskukselle osoitetun hakemuksen perusteella.

2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa palvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty.

Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla jäljellä olevat liput voi lunastaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä. Lunastuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lippuja ei voi lunastaa:

- jos lunastettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu,
- jos matkakortteja ei palauteta tai
- jos matkakortti on haltijakohtainen.

Työsuhdematkalippuja ei voi lunastaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta. Korttimaksuja ei hyvitetä.

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

3. Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

3.1 Waltti-matkakortin myyminen

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus 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.

Palvelu- ja myyntiohje, alaliite 1. Yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

3.2 Maksut ja etuudet

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksella 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.

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksella on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen korttiehtoihin lisätään lainmuutoksesta tai viranomaisen päätöksestä johtuva maksu tai jolla hinnastossa jo olevaa maksua tai palkkiota korotetaan, tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista ja taksamuutoksista tiedotetaan Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen internet-sivuilla.

3.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus määrittelee ja päättää ehdot. Opiskelijalla voi olla vain yksi matkakortti, jossa asiakasryhmänä on opiskelija.

3.2.2 Senioreiden etuudet

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus määrittelee ja päättää ehdot.

3.2.3 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus määrittelee ja päättää ehdot.

3.2.4 Veteraanien etuudet

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus määrittelee ja päättää ehdot.

3.2.5 Koululaisten etuudet

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus määrittelee ja päättää ehdot.

3.2.6. Työsuhdematkalippuetuus

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus määrittelee ja päättää ehdot.

3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin sekä matkakorttijärjestelmän verkkopalvelun asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, joita Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa.

Tiedot tallennetaan Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin sekä Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen matkakorttijärjestelmän verkkopalvelun asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus. EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojaseloste on saatavilla palvelupisteestä sekä Kajaanin seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Palvelu- ja myyntiohje, alaliite 1. Yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakkaalle näytetään/tulostetaan kerätyt tiedot korttia hankittaessa ja hänen velvollisuutenaan on tarkistaa ja hyväksyä ne oikeiksi. Asiakkaalla on oikeus pyytää virheelliset tiedot korjattaviksi. Pyyntö osoitetaan rekisterinpitäjälle.

Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä (henkilöllisyys todistettava).

Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin henkilötietolain 19 §:n mukaisesti asiakkaan nimenomaisella suostumuksella.

Matkakortille ja asiakasrekistereihin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä. Ainoastaan asiakasrekistereihin tallennetaan lisäksi kortinomistajan osoite, luovutetun kortin korttinumero, vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero sekä sähköpostiosoite sekä matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Viimeisimmät (enintään) 7 käyttötapahtumaa tallentuvat myös matkakortille. Matkakortilla oleva henkilökohtainen tietosisältö on aina salatussa muodossa.

Asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Palveluntarjoajien laitteet näyttävät kuljettajalle tai myyjälle vain matkakortille tallennettuja tietoja.

Asiakasrekisterin sisältämät tiedot ja käyttötarkoitukset on lueteltu yksityiskohtaisesti EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisessa tietosuojaselosteessa.

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksella on oikeus käyttää keräämiään asiakastietoja sähköisessä asiakasviestinnässä ja suoramarkkinoinnissa, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa.

Palvelupisteen henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistus-oikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailla järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisessa tietosuojaselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

3.4. Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen vastuun rajoitus

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

3.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen palvelupisteessä sekä verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.