

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot



Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot ovat voimassa 1.12.2021 alkaen ja koskevat kaikkia Kouvolan kaupungin lippu- ja maksujärjestelmä Waltin tuotteita. Nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut matkakortti- ja matkustusehdot. Kaupunginhallituksen elinvoimajaosto 09.11.2021, 47 §

Sisällysluettelo

1.	Soveltamisala.....	1
2.	Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu	1
2.1	Waltti-matkakortin hankinta	1
2.1.1	Henkilökohtainen Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortti.....	1
2.1.2	Haltijakohtainen Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortti.....	1
2.1.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti	2
2.1.4	Waltti-kertakortti (tulee valikoimaan myöhemmin)	2
2.2	Lipputuotteet.....	2
2.2.1	Kausilippu	2
2.2.2	Arvolippu	2
2.2.3	Kertalippu	2
2.2.4	Vuorokausilippu.....	3
2.2.5	Mobiililiput	3
2.3	Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä.....	3
2.4	Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	3
2.5	Matkakortin käyttäminen.....	3
2.6	Matkakortin väärinkäyttö.....	4
2.7	Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	4
2.7.1	Henkilökohtainen Waltti-matkakortti	4
2.7.2	Haltijakohtainen Waltti-matkakortti	5
2.7.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti	5
2.8	Reklamaatiot ja selvityspyynnöt.....	5
2.8.1	Viallinen matkakortti	5
2.8.2	Lippujen palautus tarpeettomana.....	6
2.8.3	Virheelliset lippulataukset.....	6
2.8.4	Virheelliset arvolippuveloitukset.....	6
2.8.5	Virheelliset lippuostot Waltti Mobiilista / mobiililippusovelluksista.....	7
2.8.6	Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset	7
2.9	Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen.....	8
3	Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet	8
3.1	Waltti-matkakortin myyminen	8
3.2	Maksut ja etuudet	8
3.2.1	Opiskelijoiden etuudet	9
3.2.2	Senioreiden etuudet.....	9
3.2.3	Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus	9

3.2.4 Veteraanien etuudet	9
3.2.5 Koululaisten etuudet	9
3.2.6. Työsuhdematkalippuetuus	9
3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojaja.....	9
3.4. Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen vastuun rajoitus	10
3.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen.....	10
Ohjeita onnistuneelle matkalle	11

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen liikkeelle laskemiin Waltti-matkakortteihin, Waltti-korttiin ja kortalippuun, niihin ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteella.

2. Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

2.1 Waltti-matkakortin hankinta

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

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

2.1.1 Henkilökohtainen Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkastetaan (asiakkaalla tulee olla kuvallinen henkilökortti).

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. 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 Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Kouvolan kaupunki. EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) ja Tietosuojalain (2018/1050) mukainen informointiasiakirja löytyy palvelupisteestä ja Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta www.kouvola.fi/joukkoliikenneasiakirjat. Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä kappaleessa 3.3.

Henkilökohtaiselle Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä muuttamassa ko. tieto matkakortille palvelupisteessä. Waltti-matkakortin status tulee aina päivittää palvelupisteessä (esim. jos opiskelija muuttuu aikuiseksi tai päinvastoin).

Ikäryhmän ja asiakasryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä palvelupisteessä.

2.1.2 Haltijakohtainen Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

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

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

2.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

Waltti-matkakortin voi hankkia Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö. Asiakasrekisteriin tallennetaan Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortit identifioivat tunnuksat. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan asianmukaisin menetelmin yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Kouvolan kaupunki. 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-kertakortti (tulee valikoimaan myöhemmin)

Palvelupisteessä ja mahdollisesti osassa myyntipisteitä voi hankkia Waltti-kertakortin, josta veloitetaan Kouvolan kaupungin hinnaston mukainen korttimaksu. Korttiin voi ennakoon ladata:

- vuorokausilipun (1-60 vrk)

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

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

2.2 Lipputuotteet

2.2.1 Kausilippu

Kausilippu on Waltti-matkakortille ladattava tai mobiilisovelluksesta ostettava lipputuote, joka on voimassa määritellyn ajan. Voimassaoloaika alkaa Waltti-matkakortilla ensimmäisestä käyttökerrasta ja mobiilisovelluksessa ostohetkestä. Voimassaoloaika on 30 vuorokautta. Myynnissä on lisäksi Waltti-kortille 80 vuotta täyttäneille seniorin kausilippu, joka on voimassa 365 vuorokautta.

Kausiliput ovat henkilökohtaisia.

Waltti-kortti pitää lukea ajoneuvon rahastuslaitteella aina ajoneuvoon noustessa. Mobiilikausilippu tulee näyttää kuljettajalla aina voimassaoloaikana ajoneuvoon noustessa tai lukea QR-koodin lukijalla, mikäli sellainen on ajoneuvossa.

2.2.2 Arvolippu

Waltti-kortille voi ladata arvoa (0,65 – 500 €). Arvolipulla matkustettaessa matkan hinta on edullisempi kuin paperinen kertalippu. Arvolipun voimassaoloaika on sama kuin kertalipulla.

Waltti-kortti pitää lukea ajoneuvon rahastuslaitteella aina ajoneuvoon noustessa.

2.2.3 Kertalippu

Ajoneuvosta voi ostaa paperisen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Kouvolan kaupungin määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun.

Kertalipun voi hankkia myös mobiilisovelluksesta.

Paperinen kertalippu pitää näyttää kuljettajalle aina voimassaoloaikana ajoneuvoon noustessa. Mobiilikertalippu tulee näyttää kuljettajalla aina voimassaoloaikana ajoneuvoon noustessa tai lukea QR-koodin lukijalla, mikäli sellainen on ajoneuvossa.

2.2.4 Vuorokausilippu

Vuorokausilippu on voimassa 24 tuntia ostohetkestä. Vuorokausilipun voi hankkia toistaiseksi vain mobiilisovelluksesta. Vuorokausilippu tulee näyttää kuljettajalla aina voimassaoloaikana ajoneuvoon noustessa tai lukea QR-koodin lukijalla, mikäli sellainen on ajoneuvossa.

2.2.5 Mobiililiput

Joukkoliikenteen kertalippuja on myös mahdollista ostaa mobiilisovelluksesta. Mobiililiput astuvat voimaan ostohetkestä. Mobiililippu tulee voida näyttää kuljettajalle ajoneuvoon noustessa tai lipun QR-koodi tulee lukea lukijalaitteessa, mikäli sellainen on ajoneuvossa.

Kouvolan joukkoliikenteen kausilippuja, kertalippuja ja vuorokausilippuja on mahdollista ostaa mobiilisovelluksesta.

2.3 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Kouvolan kaupungin 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 arvo ei vuoden sisällä siirretä uudelle kortille, arvo kirjataan alas.

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

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

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

2.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan 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.

2.5 Matkakortin käyttäminen

Waltti-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Kouvolan kaupungin alueen joukkoliikenteessä. Waltti-matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella ja muilla paikkakunnilla, joissa Waltti on käytössä. Waltti-matkakortille ladatun tuotteen voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osittain kausilipulla, arvolla tai käteisellä. Maksettaessa lippu on ostettava arvolla, käteisellä, mobiilisovelluksesta tai käytettävä kausilippua, mikäli kausilipun vyöhykkeet riittävät kuljettavaan matkaan.

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

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkaan oikeutettava, voimassa oleva lippu. Ilman voimassa olevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta. Lisäksi voidaan periä 40 euron tarkastusmaksu.

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

Jos ajoneuvossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteelta. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, 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. Opiskelijan matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettyä todistus opiskelija-statuksesta (esim. opiskelijakortti).

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, linja-autoissa ja Waltin verkkokaupassa.

Matkakortin lataamisesta peritään aina myyntipistekohtainen myyntipalkkio.

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

2.6 Matkakortin väärinkäyttö

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

Jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän henkilökohtainen tai yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella palvelupisteestä, jonne ne toimitetaan seitsemän 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. Lisäksi tarkastajalla on oikeus periä tarkastusmaksu. Matkakortti jää matkustajan haltuun.

2.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

2.7.1 Henkilökohtainen Waltti-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteeseen, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Ilmoitus tehdään aina henkilökohtaisesti paikan päällä 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 voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

2.7.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti

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

2.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

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

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

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

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

2.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

2.8.1 Viallinen matkakortti

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

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

2.8.2 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.

Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöesteen syntyisestä. 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.

2.8.3 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 Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

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

Lipun latauksen yhteydessä asiakkaalla on velvollisuus tarkistaa kortille määriteltyjen matkustusvyöhykkeiden ja lipun oikeellisuus.

Asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen kertalippua).

2.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

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

Asiakkaan velvollisuus on tarkistaa, että arvolipulle on määritelty pääsääntöisesti käytettävä oletusmatkustusalue oikeille vyöhykkeille. Arvolippuveloitukset tehdään kortille määritellyn oletusmatkustusalueen mukaisesti etälukijalla leimattaessa. Mikäli matka poikkeaa oletusmatkustusalueesta, annetaan matkakortti kuljettajalle ja ilmoitetaan, monenko vyöhykkeen matka kortilla matkustetaan. Asiakkaan velvollisuus on tarkistaa, että arvolipun veloitus tapahtuu oikein.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnöt käsitellään palvelupisteessä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

2.8.5 Virheelliset lippuostot Waltti Mobiilista tai muista mobiililippusovelluksista

Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuostoja ei hyvitetä. Asiakkaan tulee tutustua Kouvolan joukkoliikenteen sovelluksen ehtoihin ja vyöhykkeisiin ennen lipun ostamista ja tarvittaessa pyytää neuvontaa asiakaspalvelusta. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippuosto johtuu palveluntarjoajan virheestä, hyvitetään sovelluksesta tehdyt virheelliset ostot.

2.8.6 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnöt käsitellään palvelupisteessä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

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

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

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

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu lipun käytön estymisestä (yli neljätoista (14) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tiettyä 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. Jos lipun kokonaishinta on edullisempi kuin tehtyjen matkojen arvo, hyvityserustetta ei synny.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityseruste johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli neljätoista (14) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Jos hyvityseruste johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsittelymaksua ei peritä. Mikäli hyvityksestä tai palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksujen summa, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa.

Korttimaksuja ei hyvitetä. Työsuhdematkalippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta. Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämisohjeet.

Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Kouvolan kaupungin joukkoliikenteelle osoitetun kirjallisen hakemuksen perusteella. Hakemuksessa tulee olla asiakkaan yhteystiedot (nimi, osoite, puhelinnumero), matkakortin numero, mahdolliset kuittikopiot aiheutuneista kuluista, perustelut hakemukselle, päiväys ja allekirjoitus.

2.9 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 työnantajanosuudesta. Korttimaksuja ei hyvitetä.

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

3 Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

3.1 Waltti-matkakortin myyminen

Kouvolan kaupungin joukkoliikenne myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 2 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yritys- ja yhteisökohtaisille matkakortteille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

3.2 Maksut ja etuudet

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

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latauksesta myyntipalkkio (myyntipistekohtainen)
- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu 7 €
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä 7 €

Myyntipisteillä mukaan lukien linja-autot/liikennöitsijät on oikeus periä lataamisesta hinnastonsa mukainen myyntipalkkio.

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen korttiehtoihin lisätään lainmuutoksesta tai viranomaisen päätöksestä johtuva maksu tai jolla hinnastossa jo olevaa maksua tai palkkiota korotetaan, tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Internetsivuilla (www.kouvola.fi/joukkoliikenne). Taksamuutoksista tiedotetaan Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Internetsivuilla (www.kouvola.fi/joukkoliikenne).

3.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteessä kulloinkin voimassa olevat opiskelijoiden etuudet on kerrottu joukkoliikennelippujen hinnastossa, joka on nähtävillä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen asiakaspalvelupisteessä sekä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Internetsivuilla (www.kouvola.fi/joukkoliikenne).

3.2.2 Senioreiden etuudet

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteessä kulloinkin voimassa olevat seniorien etuudet on kerrottu joukkoliikennelippujen hinnastossa, joka on nähtävillä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen asiakaspalvelupisteessä sekä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Internetsivuilla (www.kouvola.fi/joukkoliikenne).

3.2.3 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteessä kulloinkin voimassa olevat vammaispalvelulain perusteella myönnettyt etuudet on kerrottu joukkoliikennelippujen hinnastossa, joka on nähtävillä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen asiakaspalvelupisteessä sekä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Internetsivuilla (www.kouvola.fi/joukkoliikenne).

3.2.4 Veteraanien etuudet

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteessä kulloinkin voimassa olevat veteraanien etuudet on kerrottu joukkoliikennelippujen hinnastossa, joka on nähtävillä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen asiakaspalvelupisteessä sekä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Internetsivuilla (www.kouvola.fi/joukkoliikenne).

3.2.5 Koululaisten etuudet

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteessä kulloinkin voimassa olevat koululaisten etuudet on kerrottu joukkoliikennelippujen hinnastossa, joka on nähtävillä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen asiakaspalvelupisteessä sekä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Internetsivuilla (www.kouvola.fi/joukkoliikenne).

3.2.6 Työsuhdematkalippuetuus

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteessä kulloinkin voimassa olevat työsuhdematkalippuetuudet on kerrottu joukkoliikennelippujen hinnastossa, joka on nähtävillä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen asiakaspalvelupisteessä sekä Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen Internetsivuilla (www.kouvola.fi/joukkoliikenne).

3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat

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

Tiedot tallennetaan Kouvolan kaupungin matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Kouvolan kaupunki. EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) ja Tietosuojalain (2018/1050) mukainen informointiasiakirja löytyy palvelupisteestä ja Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta www.kouvola.fi/joukkoliikenneasiakirjat.

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 EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) mukaisesti asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön.

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

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

Asiakasrekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti 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.

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteellä on oikeus käyttää keräämiään asiakastietoja sähköisessä asiakasviestinnässä ja suoramarkkinoinnissa, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa.

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

3.4. Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen vastuun rajoitus

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

3.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Kouvolan kaupungin joukkoliikenteen matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen

oikeuksiaan eikä johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Kouvolan kaupungin joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen palvelupisteessä sekä verkkosivuillaan (www.kouvola.fi/joukkoliikenne). Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

Ohjeita onnistuneelle matkalle

Voit tarkistaa Kouvolan bussien aikataulut aikatauluvihkon lisäksi netistä kouvola.fi/bussiaikataulut ja reittioppaasta kouvola.digitransit.fi.

Saavu pysäkillä ajoissa. Reitin varrella olevien pysäkkien ohitusajat ovat arvioita.

Näytä pysäkillä selvästi kättä heilauttamalla, että olet tulossa kyytiin. Pidä kättä ylhäällä, kunnes kuljettaja huomaa sinut ja laittaa vilkun päälle merkiksi pysähtymisestä.

Käytä hämärällä ja pimeällä heijastinta. Korttikotelosi toisella puolella on heijastava pinta.

Ethän tupakoi pysäkillä. Bussissa tupakoiminen on kiellettyä.

Otathan rullaluistimet pois jaloistasi ennen bussiin nousua. Rullaluistimilla bussissa matkustaminen on turvallisuusriski.

Ota matkakortti tai käteinen (mielellään tasaraha) hyvissä ajoin esille ennen bussin saapumista pysäkillä. Jos käytät mobiililippua, osta lippu ennen bussiin nousemista ja näytä kuljettajalle. Säilytä lippu matkan ajan.

Pidä matkakorttia rahastuslaitteessa paikallaan riittävän kauan.

Jos lataat matkakorttisi netissä osoitteessa kauppa.waltti.fi, muista ladata kortti hyvissä ajoin! Nettilatauksen käyttäminen bussissa onnistuu pääsääntöisesti kahden tunnin kuluttua ostohetkestä.

Jos haluat matkustaa esimerkiksi arvolipulle ladatuista vyöhykkeistä poikkeavan matkan tai käyttää kortilla olevaa arvoa kauden sijaan, kerro asiasta kuljettajalle ennen kortin asettamista lukulaitteeseen.

Pidä laukku sylissäsi tai jaloissasi, jotta muut matkustajat mahtuvat istumaan.

Eväiden nauttiminen bussissa ei ole suotavaa. Alkoholin nauttiminen on bussissa kiellettyä.

Paina aina ja hyvissä ajoin poistumispainiketta halutessasi jäädä pois kyydistä.

Jos et ole varma oikeasta poistumispysäkistä tai muusta matkaasi liittyvästä asiasta, kysy apua kuljettajalta.

Jos mahdollista, pyri poistumaan bussin keski- tai takaovesta.

Ilmoitathan mahdollisesta havaitsemastasi ilkeistä kuljettajalle.

Viethän myös autosta löytämäsi löytötavarat kuljettajalle.

Otathan muut matkustajat huomioon niin pysäkillä kuin bussissakin.

Ajankohtaisia asioita Kouvolan joukkoliikenteestä voit seurata osoitteessa kouvola.fi/joukkoliikenne ja facebook.com/kouvolanbussit.

Näin meidän kaikkien matka sujuu nopeammin ja joustavammin.