

**JYVÄSKYLÄN SEUDUN
JOUKKOLIIKENTEEN YLEISET
MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT**



Sisällys

1.	Soveltamisala.....	3
2.	Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu	3
2.1	Waltti-matkakortin hankinta	3
2.1.1	Henkilökohtainen Jyväskylän seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti	3
2.1.2	Haltijakohtainen Jyväskylän seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti.....	4
2.1.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti	4
2.1.4	Päivälippu (vuorokausilippu, matkailijalippu)	5
2.1.5	Kertalippu	5
2.2	Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä.....	5
2.3	Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	5
2.4	Matkakortin käyttäminen	6
2.5	Matkakortin väärinkäyttö.....	7
2.6	Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	7
2.6.1	Henkilökohtainen Waltti-matkakortti	7
2.6.2	Haltijakohtainen Waltti-matkakortti	8
2.6.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti	8
2.7	Reklamaatiot ja selvityspyynnöt.....	8
2.7.1	Viallinen matkakortti	8
2.7.2	Lippujen palautus tarpeettomana.....	9
2.7.3	Virheelliset lippulataukset.....	9
2.7.4	Virheelliset arvolippuveloitukset.....	9
2.7.5	Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset.....	10
2.8	Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen.....	10
3.	Jyväskylän seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet	11
3.1	Matkakortin myyminen	11
3.2	Maksut ja etuudet	11
3.2.1	Opiskelijoiden etuudet	12
3.2.2	Senioreiden etuudet.....	12
3.2.3	Vammaispalvelulain perusteella myönnettävät etuudet	12
3.2.4	Veteraanien etuudet	12
3.2.5	Koululaisten etuudet	13
3.2.6	Työsuhdematkalippu (tulee käyttöön myöhemmin).....	13
3.3	Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat.....	13
3.4	Jyväskylän seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus.....	14
3.5	Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen.....	14

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1. kesäkuuta 2015 jälkeen myytäviin, Jyväskylän kaupunkiseudun toimivaltaisen viranomaisen joukkoliikenteen liikkeelle laskemiin Waltti-matkakortteihin, Waltti-lippuun ja kertalippuun, korteille ladattaviin lipputuotteisiin sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Jyväskylän kaupunkiseudun toimivaltaisen viranomaisen joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle. Näissä ehdoissa käytetään Jyväskylän kaupunkiseudun toimivaltaisesta viranomaisesta jäljempänä nimikettä Jyväskylä.

Jyväskylän seudun joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot ovat voimassa 1. kesäkuuta 2015 alkaen. Ne koskevat 1. kesäkuuta 2015 jälkeen myytäviä Jyväskylän seudun joukkoliikenteen matkakortteja ja kertalippuja.

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

2. Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

2.1 Waltti-matkakortin hankinta

Jyväskylän seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti hankitaan Linkki-palvelupisteestä tai nettipalvelusta <https://linkki.jyvaskyla.fi>, myöhemmässä vaiheessa myös lippujen jälleenmyyntipisteistä. Kortista veloitetaan hankinnan yhteydessä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu. Kortille on painettuna Jyväskylän seudun joukkoliikenteen logo, matkakortin identifioiva korttinumero ja Waltti-tunnus. Kortin sisällä on siru, jolle tallentuvat ladatut liput sekä tarvittavat asiakastiedot.

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

2.1.1 Henkilökohtainen Jyväskylän seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

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

Alaikäiselle tai vajaavaltaiselle 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 kortin hankkijan oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa Linkki-palvelupisteestä tai tulostaa joukkoliikenteen nettisivuilta. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia,

mutta myös hänen tietonsa merkitään asiakasrekisteriin. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Jyväskylän seudun joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Jyväskylän kaupunkiseudun toimivaltainen joukkoliikenneviranomaisena. Henkilötietolain (523/99) 10 §:n mukainen rekisteriseloste löytyy Linkki-palvelupisteestä sekä Jyväskylän seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakkaalle tulostetaan tai näytetään kerätyt tiedot korttia hankittaessa ja hänen velvollisuutenaan on tarkistaa sekä hyväksyä ne oikeiksi. Jos tiedoissa on virheitä, asiakkaalla on oikeus pyytää korjaamaan ne. Korjauspyyntö osoitetaan rekisterinpitäjälle.

Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle henkilöllisyystodistuksen esittämistä vastaan Linkki-palvelupisteessä.

Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin henkilötietolain 4. luvun 19 §:n mukaisesti asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön.

Matkakortille ja asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinpaikka, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä. Ainoastaan asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi kortinomistajan osoite, luovutetun kortin korttinumero sekä vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero, sähköpostiosoite, matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Viimeisimmät käyttötapahtumat tallentuvat myös matkakortille. Asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä.

Kaikki asiakastiedot nähdään ainoastaan Linkki-palvelupisteessä, muiden palveluntarjoajien laitteet näyttävät kuljettajalle tai myyjälle vain matkakortille tallennettuja tietoja.

Henkilökohtaiselle Jyväskylän seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Lisäksi voidaan ladata 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 Linkki-palvelupisteessä. Ikäryhmän muuttumisesta ei ole ilmoitusvelvollisuutta. Lapsen matkakortti muuttuu nuoren kortiksi ja nuoren matkakortti aikuisen kortiksi automaattisesti seuraavan lisämyynnin yhteydessä.

2.1.2 Haltijakohtainen Jyväskylän 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.

2.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

Waltti-matkakortin voi hankkia Y-tunnuksen omistava yritys tai yhteisö. Asiakasrekisteriin tallennetaan Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortin identifioivat tunnuksat. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Jyväskylän seudun toimivaltainen joukkoliikenneviranomaisena. Asiakasyrityksellä tai -yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle Linkki-palvelupisteessä.

Yritystä tai yhteisöä edustavalle henkilölle näytetään tai 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 Päivälippu (vuorokausilippu, matkailijalippu)

Päivälippu on kertakäyttöiselle korttipohjalle, yhdelle tai useammalle vyöhykkeelle ostettava kausilippu, jonka voimassaoloaika on 1–60 vuorokautta. Tuote hinnoitellaan vuorokausikohtaisesti ja se on voimassa 24 tuntia ensimmäisestä leimauksesta. Lipulla ei ole rajoitettu päiväkohtaista matkamäärää.

2.1.5 Kertalippu

Jyväskylän seudun joukkoliikenteen linja-autosta voi ostaa kertalipun, jolla voi matkustaa ja tehdä vaihtoja linjalta toiselle vapaasti Jyväskylän seudun joukkoliikenteen vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostuvat lippuun.

2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Jyväskylän seudun joukkoliikenteen matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Kun matkakortin käyttö lopetetaan, sen voi säilyttää tai palauttaa Linkki-palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

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

2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

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

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

2.4 Matkakortin käyttäminen

Matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Jyväskylän seudun joukkoliikenteen autoissa. Waltti-ominaisuuden sisältävälle matkakortille ladatulla arvolla voi maksaa matkat paitsi omalla joukkoliikennealueella, myös muilla paikkakunnilla, joilla Waltti-lippu- ja maksujärjestelmä on käytössä. Matkakortin käytöstä muualla kuin omalla joukkoliikennealueella jää merkintä sekä oman alueen että käyttöalueen käyttötapatumarekisteriin.

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

Kello 23.00–04.00 arvolipulla tehtävästä matkasta veloitetaan normaalin matkan hinnan lisäksi voimassaolevan taksan mukaisena yölisänä yksi euro. Yölisän voi maksaa joko arvolipulla tai käteisenä kuljettajalle.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina linja-autoon noustessa. Lipuissa on vyöhykesidonnainen vaihto-oikeus 1–2 vyöhykkeen matkoilla 60 minuuttia ja 3–4 vyöhykkeen matkoilla 120 minuuttia. Vaihto-oikeuden voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa ja tarvittaessa esittämällä yövuorolisän käteismaksusta saatu kuitti kuljettajalle.

Jos linja-auton kortinlukulaite ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkistamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus auton maksupäätteeltä. Jos kuljettajankaan maksupäätte ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Samoin jos vika on matkustajan matkakortissa, matkasta ei peritä maksua ja asiakasta pyydetään vaihtamaan matkakortti uuteen Linkki-palvelupisteessä ensi tilassa. Kuljettaja voi kuitenkin periä kertalipun hinnan, mikäli asiakas kortinvaihtokehoksista huolimatta toistuvasti pyrkii maksutta matkustamaan vialliseksi todetulla matkakortilla.

Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja. Tämän on pyynnöstä esitettävä kuljettajalle todistus tai muutoin luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Lasten tai nuorten matkakortilla matkustavan on myös pyydettäessä esitettävä 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 verkon Waltti-kaupassa <https://kauppa.waltti.fi/>, joukkoliikenteen Linkki-palvelupisteessä, jälleenmyyntipisteissä sekä Jyväskylän seudun joukkoliikenteen Linkki-linja-autoissa.

Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmän (esim. kausilippu ja arvolippu). Matkakortin lipputuote on voimassa ensimmäisen latauksen jälkeen, mutta kausilipun kausi käynnistyy vasta, kun lippu luetaan ensimmäisen kerran linja-auton kortinlukulaitteella. Jos matkakortille on ladattu useita kausilippuja, uusi kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassa oleva lippu on käytetty loppuun.

2.5 Matkakortin väärinkäyttö

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

Kuljettajalla on oikeus ottaa matkakortti haltuun, jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön, alemman ikäryhmän henkilökohtainen tai yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti on luovutettu ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella Linkki-palvelupisteestä, jonne ne toimitetaan 7 vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

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

2.6 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

2.6.1 Henkilökohtainen Waltti-matkakortti

Matkakortin katoamisesta tulee ilmoittaa Linkki-palvelupisteeseen kortin sulkemiseksi ja väärinkäytösten estämiseksi. Ilmoituksen yhteydessä asiakkaan on ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan ilmoituksen tekemistä joko puhelimitse tai käymällä palvelupisteessä henkilökohtaisesti, eikä esimerkiksi kirjeellä, palautekanavan kautta tai sähköpostitse. Näin turvataan myös kortin sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on Linkki-palvelupisteelle ilmoitettava kyseessä olevan matkakortin numero tai muutoin tehtävä selkoa mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle ja tieto sulkemisesta välittyy palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija hälyttää, 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 toimistomaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, voi hän itse hävittää kortin.

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

2.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

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

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija hälyttää 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 toimistomaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas myöhemmin löytää suljetun, uudella korvatun matkakorttinsa, voi hän itse hävittää kortin.

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

2.7 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

2.7.1 Viallinen matkakortti

Jyväskylän seudun joukkoliikenteen matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen Linkki-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 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 lippuja vain elämäntilanteen muutokseen perustuen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys), jolloin voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet liput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä todistus lipun käyttöesteen syntymisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevista lipuista maksetut rahat voidaan valtakirjaa vastaan palauttaa asiakkaan lähiomaiselle tai kuolinpesälle.

Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään joko maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle käteisenä tai maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta käteisellä. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus.

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

2.7.3 Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain Linkki-palvelupisteessä. Tällöin korjauspyyntö käsitellään Linkki-palvelupisteessä Jyväskylän seudun joukkoliikenteen voimassa olevan palvelu- ja myyntiohjeen 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 virheen selvittämisestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset, enintään kaksi (2) Jyväskylän seudun joukkoliikenteen kertalippua).

2.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

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

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnöt käsitellään Linkki-palvelupisteessä Jyväskylän seudun joukkoliikenteen palvelu- ja myyntiohjeiden mukaisesti.

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. Selvityspyynnot käsitellään Linkki-palvelupisteessä Jyväskylän seudun joukkoliikenteen palvelu- ja myyntiohjeiden 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 perustuu lipun käytön estymiselle tietyinä, yli viisi (5) vuorokautta kestäväenä jaksona lipun voimassaoloaikana (esim. pitkäaikainen sairaalahoito tai sairaus), voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (arvolippu tai kausiluonteinen lippu, jossa matkojen määrä on sidottu voimassaoloaikaan).

Asiakkaalle koitunut lipun arvon menetys lasketaan vertaamalla lipun kokonaishintaa lipulla tehtyjen matkojen arvoon (matkojen määrä kerrottuna arvolipun voimassaolevalla taksalla kyseisenä ajanjaksona). Jos lipun kokonaishinta on edullisempi kuin tehtyjen matkojen arvo, hyvityspäätöstä ei synny.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityspäätös johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä yli 5 vuorokauden (esim. pitkäaikaisen sairaalahoidon tai sairauden vuoksi). Jos hyvityspäätös johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsittelymaksua ei peritä. Mikäli hyvityksestä tai palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksujen summa, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa.

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

Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämissuhteet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Jyväskylän seudun joukkoliikenteelle osoitetun, mahdollisilla tositteilla varustetun hakemuksen perusteella.

2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus päättää asiakassuhteensa ja lakkauttaa matkakorttinsa milloin tahansa Linkki-palvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus saada hyvitys kortilla olevista lipuista. Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty.

Jos on itse estynyt asioimaan Linkki-palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla jäljellä olevista lipuista voi saada hyvitystä. 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.

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

3. Jyväskylän seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

3.1 Matkakortin myyminen

Jyväskylän seudun joukkoliikenne myy 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

Jyväskylän seudun joukkoliikenteellä on oikeus periä asiakkaalta Linkki-palvelupisteessä ja verkkosivuilla nähtävillä olevan, kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latausmaksu
- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä toimistomaksu
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä.

Myyntipisteillä, mukaan lukien linja-autot, on oikeus periä hinnastonsa mukainen latausmaksu.

Jyväskylän seudun joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Jyväskylän 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 muun muassa Jyväskylän kaupungin

verkkosivuilla www.jyvaskyla.fi ja Jyväskylän seudun joukkoliikenteen verkkosivuilla <https://linkki.jyvaskyla.fi> sekä lähetetään tiedotteet paikallisille viestimille.

3.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijalippu on matkakortille ostettava 30 vuorokauden kausilippu tai arvolippu. Opiskelijalipun toiminnot ovat samat kuin peruslipputuotteessa. Toimivaltainen viranomainen päättää opiskelijalipun myöntämisperusteista.

3.2.2 Senioreiden etuudet

Seniorilippu on matkakortille myytävä arvo- tai kausilippu, johon ovat oikeutettuja kaikki 65 vuotta täyttäneet. Seniorin arvolippuetus on voimassa ainoastaan päiväsaikaan kello 09.00 – 14.00. Etuusajan ulkopuolella se toimii kuten vastaava aikuisen ikäryhmän arvolippu.

3.2.3 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävät etuudet

Pyörätuolimatrustaja kulkee kaupunkiliikenteen Linkki-linja-autoissa maksutta, samoin yksi hänen mukanaan mahdollisesti matrustava saattaja tai avustaja. Saattajan/avustajan maksuttoman matkan ehtona on, että hän avustaa pyörätuolimatrustajaa koko matkan ajan: autoon noustessa, pyörätuolia kiinnitettäessä ja pois jäädessä. Pyörätuolin kanssa voi matrustaa pyörätuolipaikoin varustetuissa matalalattia-autoissa, joita on suurin osa Jyväskylän seudun joukkoliikenteen kalustosta. Autoon tullaan pyörätuolin kanssa sisään etuovesta. Etuus ei koske rollaattorin kanssa matrustavia henkilöitä eikä se ole voimassa Linkki-VIP -palveluliikenteessä.

Avustajaetuuteen oikeutettujen henkilöiden avustajat matrustavat myös kaupunkiliikenteen Linkki-linja-autoissa maksutta (ei seutuliiikenteessä), kun asiakkaan Waltti-matkakortissa on merkintä avustajaoikeudesta. Asiakas itse maksaa matkastaan normaalin, käyttäjäryhmänsä mukaisen lippuhinnan. Etuuden saavat Jyväskylässä, Laukaassa tai Muuramessa kirjoilla olevat asukkaat ja se tulee hakea erikseen EU:n A-merkityllä vammaiskortilla Linkki-palvelupisteestä. Avustajaetus koskee vain Waltti-kausi- ja arvolipuilla matrustamista, ei kulkemista kerta-, päivä- tai mobiilipuilla. Avustajaetuutta osoittava Waltti-matkakortin tarra on käytävä vuosittain uusimassa Linkki-palvelupisteessä. Vammaiskortin A-merkintä tarkoittaa, että henkilöllä voi olla mukanaan avustaja tai tukihenkilö. Lisätiedot vammaiskortista: www.vammaiskortti.fi.

3.2.4 Veteraanien etuudet

Sotiemme veteraaneilla ja sotainvalideilla on oikeus maksuttomaan kulkemiseen Waltti-matkakortilla Jyväskylän seudun Waltti-liikenteessä. Matrustusoikeuden saadakseen on asioitava Linkki-palvelupisteessä ja esitettävä ilmaismatkoihin oikeuttava tunnus tai todistus (myös oikeaksi todistettu kopio alkuperäisestä asiakirjasta kelpaa), eli

- sotilaspassin "rintamasotilas" -leima,
- erillinen rintamapalvelutunnus/ -todistus tai
- kuvallinen KELA- kortti, jossa on R- tai MR-tunnus
- Sotainvalideilla todistukseksi käy
- Sotainvalidien veljesliiton jäsenkortti tai
- valtionneuvoston päätös sotavammasta.

3.2.5 Koululaisten etuudet

Koululaislippu on Jyväskylän, Laukaan tai Muuramen perusopetuksen tai yksityisen koulun myöntämä ja tilaama lippu. Lippu on voimassa Jyväskylän perusopetuksen lukuvuotena klo 6:00 – 17:30. Lippu on määräaikainen ja sidottu lukuvuoteen. Jokainen kunta määrittelee itse koululaislipun myöntämisperiaatteet. Määrittelyn tekee kunkin kunnan koulukuljetusperiaatteista päättävä toimielin, esim. sivistyslautakunta. Perusteet yleensä löytyvät kunkin kunnan nettisivuilta.

Jos matkakortilla on koululaislipun lisäksi arvo- tai kausilippu, lukee kortinlukija ensisijaisesti koululaislipun. Käyttämättömiä koulumatkoja ei hyvitetä eikä niitä voi siirtää käytettäväksi myöhemmän ajankohtana. Kun koulumatkat on koulupäivän osalta käytetty tai kyseessä on muu kuin koulupäivä, matka on maksettava muulla lipulla.

3.2.6. Työsuhdematkalippu (tulee käyttöön myöhemmin)

Työsuhdematkalippu on matkakortille ostettava kausilippu. Lippu on voimassa 30 vuorokautta, mutta matkojen määrä on rajoitettu 50 matkaan. Lippu on tarkoitettu kodin ja työpaikan välisille matkoille. Lippu on henkilökohtainen ja edellyttää erillistä sopimusta työntekijän työnantajan sekä toimivaltaisen viranomaisen välillä.

3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat

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

Tiedot tallennetaan rekisterinpitäjänä toimivan Jyväskylän toimivaltaisen joukkoliikenneviranomaisen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Henkilötietolain (523/99) 10 §:n mukainen rekisteriseloste löytyy Linkki-palvelupisteestä sekä Jyväskylän seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta <https://linkki.jyvaskyla.fi>.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakkaalle näytetään tai 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 henkilöllisyystodistuksen esittämällä Linkki-palvelupisteessä.

Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin henkilötietolain 19 §:n mukaisesti asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön.

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

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

Asiakasrekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa. Asiakkaan yksilöintitietojen tyypillisimmät käyttötarkoitukset ovat

- henkilökohtaisen matkakortin myynti
- asiakkaan osoitetietojen ja kuntalaisuuden muutokset
- löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen
- matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa
- matkakortin lopettaminen asiakassuhteen päättyessä
- vioittuneen matkakortin vaihtaminen
- asiakkaan tunnistaminen matkakortilla olevien lippujen

palauttamistilanteissa

- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapahtumien tarkistaminen.

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

Linkki-palvelupisteen henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistus-oikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailia järjestelmästä matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

3.4. Jyväskylän seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus

Jyväskylän seudun joukkoliikenne ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusyritysten toimesta koitunutta vahinkoa.

3.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Jyväskylän seudun joukkoliikenteen matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Jyväskylän seudun joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta tiedotteella, joka on nähtävissä Linkki-palvelupisteessä, verkkosivuilla <https://linkki.jyvaskyla.fi> ja joka lähetetään myös paikallisille viestimille julkaisua varten. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.