



PAIKKU

Salon joukkoliikenteen matkaehdot

Voimassa 1.4.2024 alkaen



Sisällysluettelo

1.	Soveltamisala	4
2.	Taksa- ja lippujärjestelmä	4
2.1	Asiakas- ja ikäryhmät	4
2.2	Ryhmämatkustus	4
3.	Matkakortit	5
3.1	Haltijakohtainen matkakortti	5
3.2	Henkilökohtainen matkakortti	5
3.3	Matkakortin väärinkäyttö	6
3.4	Kadonnut matkakortti	6
3.4.1	Henkilökohtainen matkakortti	6
3.4.2	Haltijakohtainen matkakortti	7
3.5	Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen	7
4.	Matkaliput	7
4.1	Kertalippu	7
4.2	Mobiililippu	8
4.3	Vuorokausilippu	8
4.4	Arvolippu	8
4.5	Kausilippu	9
4.6	Koululaislippu	9
4.7	Kelan koulumatkatukilippu	9
4.8	Veteraanilippu	10
5.	Maksutavat lippua ostettaessa	10
5.1	Maksutavat joukkoliikenteen palvelupisteellä	10
5.2	Maksutavat Waltti-kaupassa	10
5.3	Maksutavat Waltin itsepalvelukassalla	10
5.4	Maksutavat mobiilisovelluksessa	10
5.5	Maksutavat linja-autoissa	10
5.5.1	Lähimaksaminen	10
6.	Oikeus matkustaa ilman lippua	11
7.	Eläinten kuljettaminen	11
8.	Polkupyörät ja muut matkatavarat	11
9.	Häiriötilanteet	12
9.1	Häiriöt lipun ostossa	12

9.2	Lakko tai liikennehäiriö	12
10.	Reklamaatiot ja selvityspyynnöt	12
10.1	Viallinen matkakortti.....	13
10.2	Lippujen palautus tarpeettomana	13
10.3	Virheelliset lippulataukset.....	13
10.4	Virheelliset arvolippuveloitukset	14
10.5	Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset	14
11.	Asiakasrekisteri ja tietosuojat	14
12.	Liikennevälineissä kielletty toiminta	15
13.	Yleisiä ohjeita	15
14.	Salon kaupungin vastuunrajoitus.....	16
15.	Matkaehtojen voimassaolo ja muuttaminen	16
16.	Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu.....	17

1. Soveltamisala

Salon kaupungin joukkoliikenteen matkaehtoja sovelletaan Salon kaupungin järjestämiin joukkoliikennepalveluihin ja -matkoihin. Nämä matkaehdot ovat voimassa 1.4.2024 alkaen ja korvaavat aikaisemmat Salon kaupungin joukkoliikenteen matkakortti- ja matkustusehdot.

Salon kaupungin joukkoliikennettä ja -palveluja käyttävän asiakkaan vastuulla on perehtyä näihin matkaehtoihin ennen joukkoliikenteen ja palvelujen käyttöä, sekä toimia niiden mukaisesti. Ehtojen noudattaminen on edellytys Salon kaupungin ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

2. Taksa- ja lippujärjestelmä

Salon joukkoliikenteessä on käytössä Waltti Solutions Oy:n lippu- ja maksujärjestelmä ja tasataksa. Lippujärjestelmään kuuluu eri kanavista ostettavia lippuja, kuten matkatilille ladattavia lippuja, mobiilisovelluksesta ostettavia lippuja, erilaisia kerta- ja vuorokausilippuja sekä kolmansien osapuolien välittämiä lippuja. Tietyin ehdoin matkan voi maksaa myös lähimaksuominaisuudella varustetulla pankki- tai luottokortilla tai älylaitteella.

Kolmansien osapuolien välittämien lippujen häiriötilanteissa on oltava yhteydessä lipun myyneeseen tahoon. Salon kaupungin joukkoliikenne ei hyvitä kolmansien osapuolien välittämiä lippuja.

Salon kaupungin joukkoliikenteessä on käytössä yksi vyöhyke, joka kattaa koko Salon alueen. Kaikilla lipputuotteilla on 120 minuutin vaihto aika, joka on ehdoton.

2.1 Asiakas- ja ikäryhmät

Lippulajit on jaettu soveltuvien osien asiakas- ja ikäryhmiin.

Ikäryhmiä ovat:

- aikuinen \geq 16 vuotta
- lapsi 7-15 vuotta

Asiakasryhmiä ovat:

- opiskelija (Kelan koulumatkatukeen oikeutetut opiskelijat)
- veteraani
- koululainen (kaupungin maksamaan koulumatkaan oikeutetut peruskoulun oppilaat)

2.2 Ryhmämatkustus

Salon kaupungin joukkoliikenteessä ei ole käytössä erillistä ryhmälippua.

3. Matkakortit

Salon joukkoliikenteessä käytettävä Waltti-matkakortti toimii tunnisteena lippujärjestelmän taustajärjestelmässä toimivalle, matkakorttiin liitetyle matkatilille. Matkakortti voi olla henkilö- tai haltijakohtainen. Matkakortin lunastamisen yhteydessä matkakortille määritellään, onko se haltija- vai henkilökohtainen, eikä määritystä voi myöhemmin muuttaa. Matkakortista peritään hinnaston mukainen korttimaksu, jota ei palauteta.

Matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Matkakortti kestää normaalit käyttöolosuhteet, eikä sitä saa muuntaa, monistaa, leikata, taittaa, polttaa, rei'ittää tai muulla tavoin vahingoittaa. Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan.

Matkakortti leimataan linja-auton lukijassa aina autoon noustessa sekä mahdollisen linjan vuoronvaihdon yhteydessä. Lippujärjestelmä tunnistaa mahdollisen vaihto-oikeuden, eikä matkasta peritä uutta maksua vaihto-oikeuden ollessa voimassa.

Kun matkakortin käyttö lopetetaan, se palautetaan asiakaspalvelupisteeseen hävitettäväksi.

3.1 Haltijakohtainen matkakortti

Haltijakohtaisen matkakortin voi hankkia yritys, yhteisö tai yksityishenkilö. Haltijakohtaisen kortin hankkijan tietoja ei kerätä asiakasrekisteriin.

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu. Haltijakohtaiselle matkakortille liitetyle asiakastilille voidaan ladata ikäryhmäperusteisia, haltijakohtaisia lippuja. Haltijakohtaista matkakorttia voi käyttää kuka tahansa, jonka hallussa kortti on. Haltijakohtaisen matkakortin käyttäjä vastaa, että matkakorttia käytetään oikean ikäryhmän mukaiseen matkustukseen. Haltijakohtaisen matkakortin voi lunastaa joukkoliikenteen palvelupisteeltä.

3.2 Henkilökohtainen matkakortti

Henkilökohtaisen matkakortin voi hankkia kuka tahansa luonnollinen henkilö. Henkilökohtaisen matkakortin voi lunastaa joukkoliikenteen palvelupisteeltä tai Waltin verkkokaupasta. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilötiedot tarkastetaan ja tiedot tallennetaan Salon kaupungin matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Palvelupisteellä asiakkaan henkilöllisyys tarkastetaan henkilöllisyystodistuksesta, Waltin verkkokaupassa vahvasti tunnistaumalla.

Henkilökohtaista matkakorttia voi käyttää vain kortin omistaja, eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle. Henkilökohtaisen kortin omistajatietoja ei muuteta toiselle henkilölle.

Henkilökohtaiselle matkakortille liitetyle asiakastilille voi ladata ikäryhmäperusteisia lippuja tai henkilökohtaisia, tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan ikäryhmä tai oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä päivittämässä tieto palvelupisteellä viivytyksettä.

Kortin omistaja voi käyttää henkilökohtaisen matkakortin arvolippua myös toisen, samaan ikäryhmään kuuluvan matkustajan matkan maksamiseen.

3.3 Matkakortin väärinkäyttö

Jos henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän haltijakohtainen matkakortti on luovutettu ylempään ikäryhmään kuuluvan henkilön käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella joukkoliikenteen palvelupisteeltä, jonne ne toimitetaan aikaisintaan kolmen (3) arkipäivän kuluttua haltuunotosta. Henkilöllisyys on todistettava matkakorttia noudettaessa. Haltijakohtainen matkakortti luovutetaan vain kyseisen kortin lataustositetta vastaan. Hallussapitoajalta ei makseta korvausta.

Vastuu väärinkäytöstä aiheutuvista menetyksistä tai muista vahingoista on matkakortin omistajalla.

3.4 Kadonnut matkakortti

Liikennöitsijät toimittavat linja-autoihin jääneet matkakortit joukkoliikenteen palvelupisteeseen, joka huolehtii jatkotoimenpiteistä. Haltuunotettuja ja henkilökohtaisia matkakortteja säilytetään palvelupisteellä löytymishetkestä yhden (1) vuoden ajan. Palvelupisteelle palautuneet haltijakohtaiset matkakortit ja yli vuoden ajan säilytetyt henkilökohtaiset kortit toimitetaan hävitettäväksi.

3.4.1 Henkilökohtainen matkakortti

Asiakas voi ilmoittaa kadonneen, henkilökohtaisen matkakortin sulkulistalle palvelupisteellä. Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on palvelupisteelle kerrottava matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (sulkutoimenpiteen kohdennus esimerkiksi kortilla olevan lipputyypin mukaan).

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

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, joka liitetään asiakkaan matkatiliin. Korvaavalle kortille liitettävät lipputiedot haetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lipputietojen hakemisesta ja korvaavan kortin liittämisestä matkatiliin peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta kortista veloitetaan korttimaksu.

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

Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvatun matkakorttinsa, tulee se toimittaa palvelupisteelle hävitettäväksi tai toimittaa hävitettäväksi sekajätteen mukana. Ennen hävittämistä asiakkaan tulee leikata kortti kahtia.

3.4.2 Haltijakohtainen matkakortti

Kadonnutta, haltijakohtaista matkakorttia ei voi sulkea. Salon kaupunki ei ole velvollinen korvaamaan kadonneeseen tai varastettuun, haltijakohtaiseen matkakorttiin liitettyjä lippuja.

3.5 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on milloin tahansa oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa. Asiakkuuden lopettaminen ja matkakortin poistaminen tehdään aina joukkoliikenteen palvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa korttiin liitettyllä matkatilillä olevat liput.

Jos kortinomistaja on estynyt asioimaan palvelupisteellä, voi hän valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla jäljellä olevat liput voi lunastaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina, kuten kohdassa 10.2. on esitetty. Lippujen lunastuksesta peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Korttimaksua ei hyvitetä.

Salon kaupungilla on oikeus päättää asiakassuhde, mikäli asiakkuuden ehdot eivät ole täyttyneet. Asiakassuhteen säilyttämiseksi asiakkaan on noudatettava Salon joukkoliikenteen matkaehdoja.

Asiakkuuden päättyessä asiakastiedot poistetaan heti, jollei muut lainsäädännölliset veloitteet estä tietojen poistamista. Tietojen poistamisen jälkeen reklamointi, hyvitykset tai virhetilanteiden selvittäminen ei ole enää mahdollista.

4. Matkaliput

Matkalippu luetaan autolaitteella aina liikennevälineeseen noustaessa, sekä linjan mahdollisen vuoronvaihdon yhteydessä. Kaikki Salon kaupungin joukkoliikenteen lipputuotteet sisältävät 120 minuutin vaihtoajan, jonka kuluessa matkustaja voi vaihtaa linjalta toiseen ilman lisäveloitusta.

4.1 Kertalippu

Linja-autoista, itsepalvelukassasta sekä Waltti mobiili -sovelluksen kautta voi ostaa aikuisen tai lapsen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Salon kaupungin sisäisessä liikenteessä lipun voimassaoloaikana.

Kuljettajalta ostettaessa lipun maksutavaksi hyväksytään ainoastaan käteinen raha.

Kertalippujen voimassaoloaika alkaa heti ostohetkestä.

4.2 Mobiililippu

Salon joukkoliikenteen lippuja on ostettavissa Waltti mobiili -sovelluksen kautta. Liput ovat normaaleja lipputuotteita.

Mobiililippua käytettäessä sen on oltava puhelimesta ennen liikennevälineeseen nousua. Liikennevälineessä lipun QR-koodi luetaan ajoneuvolaitteella. Jos ajoneuvolaite ei pysty lukemaan QR-koodia, lippu näytetään kuljettajalle.

Asiakkaan tulee myös varmistaa, että puhelimen kello on oikeassa ajassa. Mikäli puhelimesta oleva kello on väärässä ajassa tai sovellus on suljettu ja puhelimesta ei ole verkkoyhteyttä, ajan tasalla olevaa lippua ei voida näyttää. Tällöin lippu ei kelpaa.

Mobiililipulla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti linjaa lipussa olevan voimassaoloajan. Voimassaoloajan päätyttyä lipulla voi matkustaa matkan loppuun siinä liikennevälineessä, jossa lipun voimassaoloaika on päättynyt.

4.3 Vuorokausilippu

Waltin itsepalvelukassasta ja Waltti mobiili -sovelluksesta voi ostaa aikuisen tai lapsen ikäryhmän vuorokausilipun. Lipulla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Salon kaupungin sisäisessä liikenteessä lipun voimassaoloaikana.

Waltin itsepalvelukassasta tai mobiilisovelluksesta ostetun lipun voimassaoloaika alkaa lipun ostohetkestä. Itsepalvelukassasta ostettu lippu tulostuu paperille. Paperille tulostuneen tai mobiilista ostetun lipun QR-koodi luetaan ajoneuvolaitteella. Jos ajoneuvolaite ei pysty lukemaan QR-koodia, lippu näytetään kuljettajalle.

Vahingoittunutta tai kadonnutta vuorokausilippua ei korvata.

4.4 Arvolippu

Arvolippu on matkatilille ladattua rahaa, eli arvoa. Arvosta veloitettava summa riippuu matkustajan iästä ja matkustusajankohdasta. Mahdolliset alennukset tai lisämaksut määräytyvät matkakortin leimausajan mukaan, eivät vuoron lähtöajan tai arvioidun pysäkkiajan mukaan.

Arvolipulla voi maksaa 1-31 samaan ikäryhmään kuuluvan henkilön matkustuksen, jos matkatilille on ladattu riittävä määrä arvoa.

Palvelupisteellä alin arvoa ladattava summa on 10 euroa ja itsepalvelukassalla 5 euroa. Waltin verkkokaupassa alin ladattava summa on 0,65 euroa.

Matkatilillä voi olla arvoa enintään 500 euroa.

Arvon saldon voi tarkastaa palvelupisteellä, linja-autossa, Waltin itsepalvelukassalla tai Waltin verkkokaupassa. Palvelupisteellä tai linja-autossa tehtävästä saldon kyselystä peritään palvelupistekohtainen palvelumaksu. Itsepalvelukassalla tai Waltin verkkokaupassa tehtävästä saldon tarkastamisesta ei peritä palvelumaksua.

4.5 Kausilippu

Kausilippu on aina henkilökohtainen ja sen voimassaoloaika alkaa ensimmäisestä käytöstä. Matkustusmäärää lipun voimassaoloaikana ei ole rajoitettu, joten sillä voi matkustaa kuinka monta matkaa tahansa.

Kausilipun voi ladata joukkoliikenteen palvelupisteellä, Waltin itsepalvelukassalla sekä Waltin verkkokaupassa.

Matkatilillä voi olla aktiivisen, käyttöönotetun kauden, lisäksi myös odottava kausi. Odottavan kauden voimassaoloaika alkaa, kun edellinen kausi on päättynyt ja matkakortti luetaan seuraavan kerran autossa. Odottavan kauden voi ladata vasta sen jälkeen, kun aiemman kauden on ottanut käyttöön.

4.6 Koululaislippu

Koululaislippu annetaan koulusta niille peruskoulun oppilaille, jotka ovat oikeutettuja ilmaiseen koulumatkaan linja-autolla. Koululaislippu on voimassa lukuvuoden aikana koulupäivisin klo 6.00 – 18.00 ja se oikeuttaa kahteen vaihdolliseen matkaan kodin ja koulun välillä.

Koululaislippu on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön. Koululaislipun väärinkäytös voi johtaa lipun väliaikaiseen menettämiseen.

Jos oppilas kadottaa kortin, hänen tai huoltajansa tulee ilmoittaa kadonneesta kortista viipymättä koululle. Koululta oppilas saa mukaansa ostoluvan uudelle matkakortille ja sille ladattavalle koululaislipulle. Ostoluvan saamisen jälkeen oppilas tai huoltaja voi noutaa uuden matkakortin joukkoliikenteen palvelupisteestä. Korttimaksu peritään kortin noutajalta.

Koululaisliputtomien päivien matkustuksen kustannuksista vastaa oppilaan huoltaja, eikä niitä hyvitetä jälkikäteen.

Oppilaiden matkakortteja ei kerätä pois lukuvuosien välissä ja oppilas on velvollinen säilyttämään koululaislippuaan asianmukaisella tavalla.

Niille oppilaille, joilla on koululta saatu matkakortti, uuden lukuvuoden koululaislippu päivitetään koulujen kesäloman aikana ja lippu leimataan ajoneuvossa normaalisti jo lukuvuoden ensimmäisen päivän aamuna. Ne oppilaat, joilla ei koululaislippua ole lukuvuoden alkaessa, pääsevät ensimmäisen koulupäivän aamuna matkustamaan ilman lippua ja saavat matkakortin koululta. Iltapäivän kotimatalla koululaislippu leimataan ajoneuvossa normaalisti.

Koululaislipun väärinkäytöstä kaupungille aiheutuneet kulut voidaan periä huoltajalta.

4.7 Kelan koulumatkatukilippu

Kelan koulumatkatukiliput ovat puolen kuun (14 vrk) tai koko kuun (30 vrk) kausilippuja. Voidakseen ostaa Kelan koulumatkatukilipun, pitää opiskelijan olla oikeutettu Kelan myöntämään koulumatkatukeen.

Ennen lipun lunastamista opiskelijan pitää itse tehdä koulumatkatukihakemus Kelan sähköisen asiointin kautta (OmaKela) tai paperisena. Opiskelija on vastuussa hakemuksen tietojen oikeellisuudesta ja on velvollinen ilmoittamaan etuuksiin liittyvien tietojen muutoksista Kelaan.

4.8 Veteraanilippu

Veteraanilippu on sotiemme veteraaneille tarkoitettu kausituote, joka on voimassa 365 vuorokautta. Veteraanilipulla voi matkustaa veloituksetta Salon kaupungin joukkoliikenteessä. Kausi lähtee voimaan ensimmäisestä käyttökerrasta ja se on uusittava vuosittain joukkoliikenteen palvelupisteellä.

Veteraanilipun voi lunastaa joukkoliikenteen palvelupisteestä ja lunastaessa miesveteraanien tulee esittää sotilaspassin ja naisveteraanien palvelutunnuksensa.

5. Maksutavat lippua ostettaessa

5.1 Maksutavat joukkoliikenteen palvelupisteellä

Joukkoliikenteen palvelupisteellä hyväksytään maksutapoina käteinen raha, kaikki yleisimmät pankki- ja luottokortit. Kausi- ja arvolippujen latauksia voi maksaa myös valikoiduilla työmatkaetuuksilla.

5.2 Maksutavat Waltti-kaupassa

Waltin verkkokaupassa maksutapoina käyvät pankkimaksut, yleisimmät pankki- ja luottokortit sekä mobiilimaksut (MobilePay). Waltti-kaupassa voi maksaa myös valikoiduilla työmatkaetuuksilla, mikäli työnantaja on sellaisen määritellyt työntekijälleen.

5.3 Maksutavat Waltin itsepalvelukassalla

Itsepalvelukassalla maksutapana toimivat yleisimmät pankki- ja luottokortit sekä niiden lähimaksu.

5.4 Maksutavat mobiilisovelluksessa

Mobiilisovelluksen kautta ostettavien lippujen maksutapana hyväksytään yleisimmät pankki- ja luottokortit sekä MobilePay. Pankki- tai luottokortilla maksettaessa lipun ostaja saattaa joutua tunnistautumaan vahvasti.

5.5 Maksutavat linja-autoissa

Matkakorttien lisälataukset ja kuljettajalta ostettavat kertaliput voi maksaa ainoastaan käteisellä rahalla. Käteisellä rahalla maksettaessa suositellaan varaamaan tasaraha. Kuljettajalla ei ole velvollinen ottamaan vastaan yli kahdenkymmenen (20) euron seteleitä.

5.5.1 Lähimaksaminen

Henkilökohtaisen matkan voi maksaa myös yleisimpien pankki- ja luottokorttien tai mobiililaitteen lähimaksun avulla. Lähimaksu ei ole käytössä Diners Club ja American Express-korteilla.

Matka maksetaan näyttämällä lähimaksullista pankki- tai luottokorttia tai mobiililaitetta ajoneuvon kortinlukijalle. Matkasta veloitetaan ikäryhmästä riippumatta aina aikuisen kertalipun hinta, eikä matkasta tulostu lippua tai kuittia. Matkustaja voi tarkistaa veloitetun summan ja tulostaa kuitin asiakasportaalista, jonne kirjaututaan maksukortin tiedoilla.

Lähimaksulla maksetun matkan veloituspäivä pankkitililtä saattaa poiketa matkustuspäivästä.

Mobiilisovelluksella (esim. ApplePay, Google Pay) maksettujen matkojen kuitteja ei pysty tulostamaan, eikä matkojen tietoja ei pääse tarkastelemaan verkon kautta (pl. Mastercard, jos verkkopalveluun on kirjaututtu maksukortin tiedoilla). Veloitukset voi tarkastaa sovellukseen liitetyn maksukortin tarjoajan tai pankin palveluista.

6. Oikeus matkustaa ilman lippua

Salon joukkoliikenteessä ilman lippua matkustamiseen oikeutetut asiakkaat ovat:

- o Alle 7-vuotias, aikuisen kanssa matkustava lapsi.
- o Vaikeavammaisen matkustajien saattajat. Saattajaoikeus on todistettava esimerkiksi eurooppalaisella vammaiskortilla, jossa A-merkintä. Kortin omistaja maksaa matkansa normaalisti.
- o Näkövammaisten opaskoirat opastustehtävissä sekä avustajakoirat avustajatehtävissä.

7. Eläinten kuljettaminen

Poliisikoiraa, näkövammaisen opaskoiraa, liikuntarajoitteisen avustajakoiraa ja/tai avustajakoiraksi koulutettavaa koiraa saa aina kuljettaa linja-autossa.

Lemmikkieläinten kuljettaminen on sallittua kuljettajan harkinnan mukaisesti. Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta kyytiin lemmikkieläintä, jos auto on esimerkiksi kovin täynnä, siellä on muita lemmikkieläimiä tai muut matkustajat vastustavat eläimen autoon ottamista.

Lemmikin kanssa matkustava on aina vastuussa siitä, ettei eläin aiheuta häiriötä muille matkustajille.

8. Polkupyörät ja muut matkatavarat

Polkupyörät ja asiakkaan suuret matkatavarat kuljetetaan linja-autonkuljettajan harkinnan mukaisesti. Polkupyörät ja matkatavarat kuljetetaan ilman erillistä maksua.

Polkupyörästä tai matkatavaroista ei saa aiheutua haittaa muille matkustajille, eivätkä ne saa tukkia matkustajatiloja tai käytäviä.

9. Häiriötilanteet

9.1 Häiriöt lipun ostossa

Jos linja-auton etälukija ei toimi, kerta- ja mobiililiput näytetään kuljettajalle, matkakortti luetaan rahastuslaitteen lukijassa. Jos rahastuslaitteen lukija ei toimi, matkasta ei peritä maksua.

Jos matkakortti on viallinen ja matkustusoikeutta ei pystytä varmasti osoittamaan esimerkiksi latauskuitista tai korttihuoneesta, matkustaja kuljetetaan veloitusetta. Matkustajan on ensitilassa vaihdettava voittanut matkakortti uuteen joukkoliikenteen palvelupisteellä.

Kuljettaja voi periä matkustajalta kertalipun hinnan, jos on epäily, että voittanutta matkakorttia käytetään toistuvasti maksutta matkustamiseen.

9.2 Lakko tai liikennehäiriö

Force majeure-tilanteiden, kuten luonnonkatastrofin tain linja-autoliikennettä koskevan lakon tai työnteon aiheuttaman laajan linja-autoliikenteen keskeytymisen osalta annetaan aina erilliset hyvitysohjeet.

Liikennehäiriö, esimerkiksi yksittäisten vuorojen etuajassa ajaminen, myöhästyminen, vuoron osan puuttuminen, muuttuminen tai peruuntuminen eivät lähtökohtaisesti oikeuta korvauksiin.

Kausilipun ostaneen matkustajan on joukkoliikennepalveluja käyttäessään varauduttava aikataulujen poikkeamiin. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada hyvitystä virhekyynnyksen ylittyessä. Virhekyynnyksen ylittymistä arvioidaan esimerkiksi lakkotilanteessa sillä, onko matkustajan tavanomaisesti käyttämien linjojen ja reittien liikennöinti heikentynyt oleellisesti.

Asiakkaan oikeus hyvitykseen arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

10. Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

Kaikki matkakortteihin liittyvät selvitys- ja hyvityspyynnöt tehdään joukkoliikenteen palvelupisteellä. Palvelupiste ottaa vastaan myös reklamaatiot.

Kaikki matkakorttiin tai matkustukseen liittyvät reklamaatiot ja selvityspyynnöt on tehtävä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen, tai hänen olisi pitänyt se havaita. Mahdollisen korvauksen maksamisessa noudatetaan kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä.

Hyvitystä voi saada vain matkakorttiin liitettyllä matkatilillä olevasta arvosta tai kaudesta. Korttimaksua ei hyvitetä.

10.1 Viallinen matkakortti

Takuuajana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen joukkoliikenteen palvelupisteessä.

Uudesta kortista voidaan periä olemassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja palvelumaksu matkakortin liittämisestä asiakkaan matkatiliin, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän hyvin tai sitä on vioitettu tahallisesti.

Korttia uusittaessa viallinen matkakortti on luovutettava palvelupisteelle hävitettäväksi. Jos asiakas ei halua hankkia uutta matkakorttia, vialliseen korttiin liitettyllä matkatilillä olleet liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 10.2 on esitetty.

Vioittuneen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

10.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakkaalle voidaan palauttaa henkilökohtaiseen matkakorttiin liitetylle matkatilille ladattuja, tarpeettomia lipputuotteita muuttuneen elämäntilanteen vuoksi. Lippujen palautuksesta peritään aina hinnaston mukainen palvelumaksu. Korttimaksua ei hyvitetä.

Kun asiakas palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon matkatilillä palautushetkellä olleet käyttämättömät liput. Käyttöön otettua kausilippua ei voida palauttaa takaisin. Asiakkaan on esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöesteen syntymisestä.

Asiakkaalla on lippuja palauttaessaan oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään maksamalla arvolipun saldo tai käyttämättömän kausiluonteisen lipun hinta asiakkaan tilille lipun palautusta seuraavan kuukauden loppuun mennessä.

Kuolemantapauksessa henkilökohtaiseen matkakorttiin liitettyllä matkatilillä olevat liput voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

Mikäli palautuksesta asiakkaalle maksettava summa on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ei voi palauttaa. Lippuja ei voi palauttaa, jos ne on ladattu haltijakohtaiseen matkakorttiin liitetylle matkatilille.

10.3 Virheelliset lippulataukset

Matkakortin latauksen yhteydessä asiakkaan on tarkastettava latauskuitista, että ladattu tuote on oikea. Virheelliset lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain joukkoliikenteen palvelupisteessä. Tällöin korjauspyyntö käsitellään Salon kaupungin liikennepalvelujen ohjeiden mukaisesti.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, korjauksesta peritään hinnaston mukainen palvelumaksu.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, virheen korjauksesta ei peritä palvelumaksua.

10.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Arvokorttimatkojen osto kortinlukijalla ja kortin käyttö ovat asiakkaan vastuulla, eikä vahingossa ostettuja yksittäisiä arvolippuja korvata. Teknisestä viasta johtuvat virheelliset arvolippuveloitukset voidaan palauttaa asiakkaan matkatilille asiakkaan täyttämää hyvityslomaketta vastaan. Virheellisen arvolippuveloituksen sattuessa asiakkaan on pyydettävä kuljettajalta korttihistoria, johon kuljettaja merkitsee virheellisen tapahtuman. Korttihistoriatosite liitetään hyvityslomakkeeseen, joka toimitetaan Salon kaupungin liikennepalveluille.

10.5 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Selvityspyynnöt ja hyvitykset käsitellään Salon kaupungin liikennepalvelujen toimesta.

Selvitys- tai hyvityspyyntöä tehdessään kortinomistajan tai -haltijan on esitettävä asianmukaiset tositteet tapahtuman oikeellisuuden todistamiseksi.

11. Asiakasrekisteri ja tietosuojaja

Asiakasrekisteriin kerätään asiakkaan yksilöintitiedot ja ne lataus- ja lipunmyyntitiedot, joita Salon kaupunki tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa.

Asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat mm. kortinomistajan nimi, henkilötunnus, osoite, koti- ja asuinkunta, puhelinnumero, sähköpostiosoite, sukupuoli, käyttäjäryhmä sekä luovutetun matkakortin korttinumero. Asiakasrekisteriin tallennetaan myös matkalippujen lataustiedot ja käyttötietoina ne matkustustiedot, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Asiakasrekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa.

Salon joukkoliikenteen asiakasrekisterin ylläpitäjä on Salon kaupunki. Rekisteriseloste löytyy joukkoliikenteen palvelupisteeltä sekä Salon kaupungin verkkosivuilta, osoitteessa salo.fi/tietosuoja/tietosuojaselosteet.

Asiakkaan yksilöintitietojen tyypillisimmät käyttötarkoitukset ovat

- henkilökohtaisen matkakortin myynti
- asiakkaan osoitetietojen ja kuntalaisuuden muutokset
- löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen
- matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa
- matkakortin sulkeminen asiakassuhteen päättyessä
- vioittuneen matkakortin vaihtaminen
- asiakkaan tunnistaminen matkakorttiin liitettyjen lippujen palauttamistilanteissa

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

Salon kaupungilla on oikeus käyttää keräämiään asiakastietoja sähköisessä asiakasviestinnässä ja suoramarkkinoinnissa, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa.

Kaikki asiakastiedot nähdään ainoastaan joukkoliikenteen palvelupisteessä. Asiakastiedot poistetaan heti asiakkuuden päättyessä. Joukkoliikenteen palvelupisteen sekä Salon kaupungin liikennepalvelujen henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkastusoikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailia järjestelmästä tämän matkakortille tai matkatilille tallentuneita lataustapahtumia ja rekisteriselosteesta määriteltyjä käyttötapahtumia.

12. Liikennevälineissä kielletty toiminta

Joukkoliikenteen kulkuneuvo luokitellaan yleiseksi paikaksi, johon sovelletaan järjestyslain (612/2003) määräyksiä.

Esimerkiksi seuraava toiminta on ehdottomasti kiellettyä:

- Yleisen järjestyksen häiritseminen sekä terveyden ja turvallisuuden vaarantaminen, kuten tupakointi (myös sähkö tupakka), metelöinti, uhkailu sekä muu pelkoa herättävä käytös.
- Päihdyttävien aineiden nauttiminen.
- Vaarallisten aineiden (kuten kaasupullot, syövyttävät aineet) kuljetus ja hallussapito.
- Toisen vahingoittamiseen soveltuvien esineiden ja aineiden hallussapito.
- Kulkuneuvon vahingoittaminen (esimerkiksi verhoilun viiltely, turvavöiden solmiminen tai katkominen).

Matkustaja voi joutua korvausvastuuseen aiheuttamastaan vahingosta. Määräyksiä rikkova asiakas voidaan poistaa liikennevälineestä ilman matkalipun hyvitystä tai muuta korvausvelvollisuutta.

13. Yleisiä ohjeita

Asiakkaan tulee antaa pysäkkiä lähestyvän linja-auton kuljettajalle kättä ylhäällä pitämällä selvä pysäytysmerkki. Pysäytysmerkki on tehtävä hyvissä ajoin, jotta kuljettaja ehtii reagoimaan ja pysäyttämään ajoneuvon turvallisesti. Pimeällä pysäytysmerkkiä voi tehostaa käyttämällä heijastinta tai esimerkiksi matkapuhelimen valoa.

Linja-autoon nousee etuovesta ja poistutaan keski- tai sivuovesta.

Jos matka maksetaan käteisellä rahalla, suositellaan varaamaan tasaraha.

Matkalippu on säilytettävä koko matkan ajan.

Paikallisliikenteen linja-autoissa on sekä istuma- että seisomapaikkoja. Siirry mahdollisimman taakse käytävällä, kun linja-auto alkaa täyttyä.

Laukku on pidettävä sylissä tai lattialla. Istumapaikan varaaminen laukulla on kielletty.

Jalkoja ei saa nostaa penkeille.

Matkustajan tulee painaa linja-auton stop-painiketta ajoissa, kun hän haluaa poistua kyydistä. Jos stop-painike ei toimi, on matkustajan ilmaistava kuljettajalle sanallisesti halustaan poistua kyydistä.

Älä kulje pysäkillä olevan linja-auton edestä tai takaa. Anna auton poistua pysäkiltä, ennen kuin ylität tien.

Matkapuhelinta tulee käyttää siten, ettei se häiritse muita matkustajia.

Tupakointi linja-autoissa ja pysäkkikatoksissa on kielletty (koskee myös sähkötupakkaa). Matkustajan toivotaan välttävän myös voimakkaiden hajusteiden käyttöä.

Linja-autossa syöminen ja juominen ei ole toivottavaa.

Matkustajan on huolehdittava roskat asianmukaisesti roska-astiaan.

14. Salon kaupungin vastuunrajoitus

Salon kaupunki ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa, eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusritysten toimesta koitunutta vahinkoa.

Lippujen jälleenmyynti edellyttää erillistä sopimusta.

15. Matkaehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Salon joukkoliikenteen matkaehdot ovat voimassa toistaiseksi. Salon kaupunki pidättää oikeuden muuttaa matkaehdoja. Kulloinkin voimassa olevat matkaehdot sekä lisätietoa joukkoliikenteestä on saatavilla Salon joukkoliikenteen verkkosivuilla www.salonpaikku.fi sekä joukkoliikenteen palvelupisteestä.

16. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu

Näihin ehtoihin ja näiden ehtojen tarkoittamiin palveluihin, tavaroihin, palvelu- ja tavarakohtaisiin ehtoihin sekä palvelusta tai tavarasta mahdollisesti tehtyyn sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Erimielisyystilanteissa on otettava aina ensin yhteyttä asiakaspalveluun.

Mikäli erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, on kuluttajalla oikeus saattaa asia kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kannattaa olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan, sillä muuten kuluttajariitalautakunta voi jättää asian käsittelemättä.