

Yleiset matkustusehdot

2024



p. 08 5584 0400 ma-pe 9–15.30 / aspa.joukkoliikenne@ouka.fi / osl.fi

Nämä Oulun seudun liikenteen yleiset matkustusehdot ovat voimassa 30.4.2024 alkaen ja koskevat 30.4.2024 jälkeen myytäviä Oulun seudun liikenteen OSL-matkakortteja.

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

Päivitetyt matkakortti- ja matkustusehdot on hyväksytty seudullisessa joukkoliikennejaostossa 27.3.2024 § xx

Sisällys

Yleiset matkustusehdot	1
1 Soveltamisala	4
2 Yleiset matkustusehdot	4
2.1 Maksut ja etuudet.....	4
2.1.1 Opiskelijoiden etuudet.....	4
2.1.2 Koululaisten etuudet.....	4
2.2 OSL-matkakortin ehdot	5
2.2.1 OSL-matkakortin hankinta.....	5
2.2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä	6
2.2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	7
2.2.4 Matkakortin käyttäminen	7
2.2.5 Matkakortin väärinkäyttö	8
2.2.6 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa.....	8
2.2.7 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen	9
2.2.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt	10
2.3 Lähimaksun käyttöehdot	11
2.3.1 Virheelliset lähimaksuveloitukset.....	12
2.4 Sovelluksen käyttöehdot	12
2.5 Paperisen kertalipun käyttöehdot	12
2.6 Matkustamisen poikkeustilanteet.....	12
2.7 Selvityspyynnöt ja hyvitykset.....	13
3 Oulun seudun liikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet.....	14
3.1 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja.....	14
3.2 Oulun seudun liikenteen vastuun rajoitus	15
3.3 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen	15

1 Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 30.4.2024 jälkeen myytäviin, Oulun seudun liikenteen liikkeelle laskemiin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Oulun seudun liikenteen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

2 Yleiset matkustusehdot

2.1 Maksut ja etuudet

Oulun seudun liikenteellä 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
- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä.

Myyntipisteillä, mukaan lukien linja-auto, on oikeus periä hinnastonsa mukainen myyntipalkkio. Oulun seudun liikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Oulun seudun liikenteen 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 Oulun kaupungin ja Oulun seudun liikenteen nettisivuilla.

2.1.1 Opiskelijoiden etuudet

Oulun seudun liikenne voi myöntää opiskelijaksi rekisteröityneelle henkilölle opiskelijaetuushintaisen kausilipun omalle matkakortilleen. Rekisteröityä voi Oulun seudun liikenteen määrittelemien kanavien kautta.

2.1.2 Koululaisten etuudet

Etuuden myöntää lin, Kempeleen, Limingan, Muhoksen, Lumijoen, Oulun ja Tyrnävän kunnan perusopetus tai yksityinen koulu.

Koulusihteeri tekee tilauksen oppilaiden koululaiskorteista WalttiPro-järjestelmässä ja OSL toimittaa uudet kortit kouluille. Lippu oikeuttaa ma-pe kahteen koulumatkaan päivässä kello 6–18. Koulumatkaa varten tehdyille kortille ei voi ladata muita Oulun seudun liikenteen bussilippuja eikä arvoa. Joillakin koulumatkoilla matkaan sisältyy vaihto. Koulumatkalipun vaihtoajat määritellään vyöhykekohtaisesti.

Lippu on voimassa koko lukuvuoden ja matkat ovat koulupäiväkohtaisia.

Koululaislipulle ei saa ladata arvoa eikä myöskään kaupungin tarjoamia palveluja. Kun oppilaan oikeus maksettuun koulukyytiin päättyy, matkakortin voi ottaa ns. omaan käyttöön. Tuolloin oppilaan tulee pistäytyä Oulu10-palvelupisteellä, jossa hänen matkakorttinsa asiakasryhmäksi muutetaan lapsi tai nuori (tai aikuinen).

2.2 OSL-matkakortin ehdot

2.2.1 OSL-matkakortin hankinta

Oulun seudun liikenteen OSL-matkakortti hankitaan alueen palvelupisteestä tai netistä. Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Oulun seudun liikenteen yleisiin matkakortti- ja matkustusehtoihin ennen kortin hankkimista. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Oulun seudun liikenteen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa, kunnes toinen tai molemmat osapuolista sen päättävät. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja.

2.2.1.1 *Henkilökohtainen Oulun seudun liikenteen OSL-matkakortti*

Henkilökohtaisen Oulun seudun liikenteen OSL-matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkistetaan.

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 OSL-matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä todistettava oma henkilöllisyys. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tietoja asiakasrekisteriin. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Oulun seudun liikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on seudullinen joukkoliikenteen toimivaltainen viranomaisena eli Oulun kaupunki / joukkoliikennejaosto. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Oulun seudun liikenteen verkkosivuilta. Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä ovat kappaleessa 3.1.

Henkilökohtaiselle Oulun seudun liikenteen OSL-matkakortille voi ladata ikäryhmäperusteisia kausilippuja, arvoa sekä henkilökohtaisia, tietyin ehdoin myönnettyjä, etuuksia sisältäviä lippuja. Kortin ikäryhmä päivittyy automaattisesti Oulun seudun liikenteen asiakasrekisteriin merkityn henkilötunnuksen perusteella.

2.2.1.2 Haltijakohtainen Oulun seudun liikenteen OSL-matkakortti

Haltijakohtaisen OSL-matkakortin voi hankkia yritys, yhteisö tai 18 vuotta täyttänyt yksityishenkilö. Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin. Matkakortille voi ladata haltijakohtaisia lippuja aikuisen ikäryhmässä.

2.2.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen OSL-matkakortti

OSL-matkakortin voi hankkia Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö. Asiakasrekisteriin tallennetaan Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä yrityksen tai yhteisön matkakorttien numero. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Oulun kaupunki / seudullinen joukkoliikennejaosto. 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 haltijakohtainen ja sille voi ladata haltijakohtaisia lipputyyppejä.

2.2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Oulun seudun liikenteen OSL-matkakortille annetaan kolmen (3) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortin teknisen käyttöiän (tällä hetkellä 8 vuotta) päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen, mutta asiakas voi yhden vuoden ajan siirtää kortille jääneen arvon uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Mikäli arvoa ei vuoden sisällä siirretä uudelle kortille, arvo kirjataan alas.

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

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

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

2.2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

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

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

2.2.4 Matkakortin käyttäminen

Matkakortin voi ladata OSL:n valtuuttamassa lipunmyyntipisteessä, verkkokaupassa sekä linja-autoissa. OSL-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Oulun seudun liikenteessä. OSL-matkakorttiin ladatulla arvolla voi ostaa kertalipun sekä omalla joukkoliikennealueella että myös muilla paikkakunnilla, joissa Waltti-järjestelmä on käytössä. OSL-matkakortin voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

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

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

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa. Lipuissa on vyöhykekohtainen vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa. Kertalipulla vaihtoa tehtäessä on esitettävä matkan maksukuitti kuljettajalle.

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.

Haltijakohtaisen matkakortin saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön.

Matkakorttiin ladatulla arvolla voi ostaa kertalipun usealle samaan asiakasryhmään kuuluvalla henkilöllä.

Matkakortin lataamisesta peritään aina myyntipistekohtainen myyntipalkkio.

Matkakortille voi ladata kausilipun ja arvoa, jolla voi ostaa kertalippuja. Matkakortille ladatun kausilipun voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassa olevan, aktiivisen kausilipun aikana kortille voi ladata myös toisen kausilipun. Odottavan kausilipun kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassa oleva kausilippu on käytetty loppuun.

2.2.5 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 toiseen ikäryhmän henkilökohtainen tai yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti toiseen ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella palvelupisteestä, kolmen (3) vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

2.2.6 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

2.2.6.1 Henkilökohtainen OSL-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteeseen, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on palvelupisteeseen kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä kortista 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 korvatun matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

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

2.2.6.2 Haltijakohtainen OSL-matkakortti

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

2.2.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen OSL-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteelle, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava yrityksen Y-tunnus. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että 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 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.

2.2.7 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 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, asianmukaisen virkatodistuksen esittämällä. 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.

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

2.2.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

2.2.8.1 Viallinen matkakortti

Oulun seudun liikenteen OSL-matkakortille annetaan kolmen (3) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloitusetta uuteen matkakorttiin 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 takuuaikana 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 on esitetty.

2.2.8.2 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 kortille ladatun arvon saldo asiakkaalle
- maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Yli 30 vuorokauden kausilippuja palautettaessa käsittelymaksu peritään aloitetulta sekä jokaiselta jäljellä olevalta täydeltä 30 vuorokauden jaksolta. Yhtä palautusta kohti voidaan periä enintään kuusi (6) käsittelymaksua. 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.

Jos asiakas palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet liput. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevat liput voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

2.2.8.3 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 Oulun seudun liikenteen ohjeiden mukaisesti. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 2.7 on esitetty. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 2.7 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.

Mikäli virhe on johtunut palveluntarjoajan virheestä, asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Oulun seudun liikenteen kertalippua).

2.2.8.4 Virheelliset arvoveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehdyt arvoveloitukset voidaan palauttaa matkakortille tai hyvittää kertalippumatkoina asiakaspalvelupisteessä tai Oulun seudun liikenteen asiakaspalvelun kautta.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvoveloituksista on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnöt käsitellään palvelupisteessä Oulun seudun liikenteen ohjeiden mukaisesti.

2.3 Lähimaksun käyttöehdot

Lähimaksu tarkoittaa matkalipun ostamista pankkikortin lähimaksuominaisuudella tai muulla lähimaksuun soveltuvalla välineellä. Lähimaksamiseen käyvät kortit: Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard. Myös mobiililaitteeseen asennettuun maksusovellukseen, Apple Pay ja Google Pay, liitetyt maksukortit kelpaavat.

Lähimaksulla asiakkaalle tulostuu vain sähköinen kuitti. Asiakas näkee matkansa, maksamansa hinnan ja voi tulostaa kuitin verkosta <https://osl.littlepay.com/>.

Lähimaksulla maksetulla matkalla voi kulkea asiakkaan oston yhteydessä määrittelemällä vyöhykkeellä. Lähimaksulla maksettuun matkaan kuuluu 90 minuutin vaihto-oikeus. Mikäli asiakasta matkustaa lähimaksun vaihdon aikana toisella vyöhykkeellä, vaihdon yhteydessä veloitetaan vyöhykkeiden välinen hinnan ero.

Lähimaksussa on käytössä päiväkohtainen, voimassa oleva maksukatto, joka on maksimimäärä mitä kortilta voi veloittaa päivän aikana. Lähimaksussa päivällä tarkoitetaan kello 00:00 ja 23:59 välistä aikaa. Maksukatto määräytyy päivän aikana käytettyjen vyöhykkeiden mukaan.

Vaihto-oikeus ja maksukatto määräytyvät samaan lähimaksuvälineeseen. Pankkikortti ja mobiililaitte, jonka maksusovellukseen on liitetty sama kortti, eivät ole sama lähimaksuväline.

2.3.1 Virheelliset lähimaksuveloitukset

Mikäli maksukorttia on veloitettu virheellisesti, tulee asiakkaan olla yhteydessä Oulun seudun liikenteen asiakaspalveluun 30 vuorokauden sisällä virheen tapahtumisesta. Jos on kyse asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, maksua ei hyvitetä. Jos on kyse palveluntarjoajan virheestä, maksu voidaan hyvittää

2.4 Sovelluksen käyttöehdot

OSL-sovelluksesta ostettavia lippuja koskevat sovelluksen omat käyttöehdot, jotka löytyvät sovelluksen tiedoista.

2.5 Paperisen kertalipun käyttöehdot

Waltti-automaatista tai ajoneuvosta voi ostaa paperisen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa Oulun seudun liikenteen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Lippu käynnistyy heti ostohetkellä. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun.

Ajoneuvosta käteisellä ostetusta paperisesta lipusta veloitetaan 23:00–4:00 aikana lisäksi voimassa olevan taksan mukainen yöllisä.

2.6 Matkustamisen poikkeustilanteet

Jos linja-autossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortista olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteella. Vioittunut matkakortti ei oikeuta ilmaismatkaan.

Lähimaksulaitteen puuttuminen linja-autosta, yhteensopivuusongelmat mobiililaitteisiin liitettyjen korttien ja lähimaksulaitteen välillä, tai maksuvälineen toimimattomuus eivät oikeuta ilmaiseen matkaan, jälkikäteen maksettaviin hyvityksiin eikä muulla maksutavalla ostettujen lippujen voimassaoloajan pidennyksiin. Matkan voi maksaa lähimaksun puuttuessa linja-autossa muilla maksutavoilla.

Mikäli mikään linja-auton rahastuslaitteista ei toimi laitevian takia, asiakas on oikeutettu ilmaiseen matkaan, ellei asiasta ole tiedotettu toisin.

2.7 Selvityspyynnot ja hyvitykset

Matkustukseen liittyvät selvityspyynnot on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnot käsitellään palvelupisteessä Oulun seudun liikenteen ohjeiden mukaisesti.

Selvityspyyntöä tehdessä on matkustajan 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.

- käytetyn arvon osalta kulloinkin voimassa olleen taksan mukaisena ja
- käytettyjen kausilippujen osalta lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena.

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tietynä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (arvolla matkustaminen tai kausilippu, jossa matkojen määrä on sidottu voimassaoloaikaan). Asiakkaalle koitunut kausilipun arvon menetys lasketaan järjestelmässä jakamalla kausilipun hinta kausilipun pituudella ja kertomalla tulos käyttämättä jääneillä vuorokausilla.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityspäätös johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Yli 30 vuorokauden kausilippuja hyvitetäessä tai palautettaessa käsittelymaksu peritään aloitetulta sekä jokaiselta jäljellä olevalta täydeltä 30 vuorokauden jaksolta. 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 hyvittämisohjeet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Oulun seudun liikenteelle osoitetun hakemuksen perusteella.

3 Oulun seudun liikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

3.1 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, joita Oulun seudun liikenne tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa.

Tiedot tallennetaan Oulun seudun liikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Oulun kaupunki / seudullinen joukkoliikennejaosto. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Oulun seudun liikenteen verkkosivuilta.

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

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

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

Matkakortille ja asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta 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 käyttötapaukset tallentuvat myös matkakortille. Matkakortilla oleva henkilökohtainen tietosisältö on aina salatussa muodossa.

Kaikki asiakastiedot nähdään sekä palvelupisteessä että asiakaspalvelussa. 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 muutokset
- löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen
- matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

- matkakortin lopettaminen asiakassuhteen päättyessä
- voittuneen matkakortin vaihtaminen
- asiakkaan tunnistaminen matkakortilla olevien lippujen palauttamistilanteissa
- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapahtumien tarkistaminen.

Oulun seudun liikenteellä 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. Palvelupisteen henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailla järjestelmästä asiakkaan matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

3.2 Oulun seudun liikenteen vastuun rajoitus

Oulun seudun liikenne ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusrytysten tai palveluntuottajien toimesta koitunutta matkustukseen liittymätöntä vahinkoa.

3.3 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Oulun seudun liikenteen 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, Oulun seudun liikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen palvelupisteessä sekä verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.