

Lifti - Vaasan seudun joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot

Vaasan seudun joukkoliikenne Liftin yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa 5.6.2023 alkaen. Nämä ehdot korvaavat aikaisemmin laaditut matkustus- ja matkakorttiehdot. Ehdot koskevat kaikkia Liftin lippu- ja maksujärjestelmä Waltin lipputuotteita.

Sisällys

1. Soveltamisala.....	3
2. Määritelmät.....	3
3. Lipun ostaminen ja matkustaminen	5
4. Lipunmyyntipaikat	7
4.1 Lifti - Asiakaspalvelupiste	7
4.2. Kansalaisinfo / Tammipiha	7
4.3. Yhteispalvelu Vähäkyrö	8
4.4. Mustasaaren palvelupiste	8
4.5 Bussit	8
4.6 Mobiililippusovellus.....	8
4.7 Myyntipisteet.....	9
4.8 Waltti-kauppa – kauppa.waltti.fi	9
4.9 Matkahuolto	10
5 Lipputuotteet ja lipputyypit.....	10
5.1 Kertalippu	11
5.2 Kausilippu 30 vrk.....	11
5.3 Arvolippu	12
5.4 Vuorokausilippu (vain Waltti mobiilisovelluksessa)	12
5.5 Mobiililippu.....	12
5.6 Koululaislippu	13
5.7 Kela koulumaktatukilippu	13
5.8 Lähimaksu	14
5.9 Muut lipputuotteet.....	15

6 Kortin omistajan ja haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu	15
6.1 Waltti-matkakortin hankinta	15
6.2. Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä.....	16
6.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	16
6.4 Matkakortin käyttäminen tunnisteena	17
6.5 Matkatilin lataus.....	17
6.6 Matkatilin väärinkäyttö	17
6.7 Matkatilin sulkeminen katoamistapauksessa.....	18
6.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnot.....	19
6.9 Matkakortin / matkatilin ja asiakassuhteen lopettaminen	21
7 Lifti – Vaasan seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuut ja oikeudet.....	22
7.1 Waltti-matkakortin myyminen	22
7.2 Maksut ja etuudet	22
7.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja	23
7.4 Lifti – Vaasan seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus	24
7.5 Matkustus ja lippuehtojen voimassaolo ja muuttaminen	24
8 Yhteystiedot.....	25

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 4.6.2023 jälkeen myytäviin Vaasan seudullisen joukkoliikenne Liftin Waltti-matkakortteihin, Waltti-lippuun, kertalippuun ja lähimaksuun, niihin ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Liftin ja asiakkaan jatkuvalle asiakassuhteelle.

2. Määritelmät

Asiakaspalvelupiste Liftin asiakaspalvelupisteestä voi ostaa lippuja sekä ladata ja perustaa matkakortteja. Asiakaspalvelupisteessä huolehditaan rikkoutuneista ja kadonneista matkakorteista, hoidetaan reklamaatioita sekä neuvotaan asiakkaita joukkoliikenteen käytöstä.

Asiakasrekisteri on Vaasan kaupungin keräämä rekisteri henkilö-, yritys- ja yhteisökohtaisten matkakorttien omistajista sekä heille rekisteröidyistä matkakorteista, niiden lipputiedoista ja käyttötapauksista.

Asiakasryhmä on asiakasrekisteriin ja matkakortille tallennettava tieto, joka määrittää asiakkaalle ladattavan lippuvalikoiman yhdessä ikäryhmän kanssa.

Haltijakohtainen matkakortti on yksityishenkilölle, yritykselle tai yhteisölle myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti, jolle voidaan ladata Liftin tarjoamia haltijakohtaisia lippuja.

Henkilökohtainen matkakortti on suomalaisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle tai ulkomaalaiselle henkilöllisyytensä todistaneelle henkilölle myytävä matkakortti, jolle voidaan ladata Liftin tarjoamia henkilö- ja haltijakohtaisia lippuja.

Hintakatto lähimaksuun liittyvä ominaisuus, jossa taustajärjestelmä laskee asiakkaalle edullisimman lipun tiettyinä aikana tehtyjen matkojen perusteella.

Ikäryhmä on asiakasryhmä, jolle on määritetty ikäraja.

Kortinhaltija on henkilö, jolla on käytössään henkilö-, haltija-, yritys- tai yhteisökohtainen matkakortti.

Korttihistoria on matkakorttien viimeisimpien lippulatausten ja käyttötapauksien listaus.

Kortinlukija on bussissa oleva laite, joka lukee matkalipun matkakortilta.

Kortinomistaja on henkilökohtaisen matkakortin omistaja.

Latauspiste on Liftin Waltti-matkakorttien latauspiste, joissa voi tehdä lisälatauksia. Esim. R-kioskeissa.

Lifti Vaasan seudun joukkoliikenteen viranomaisen käyttämä markkinointinimi. Vaasan kaupunki yhteistyössä Mustasaaren kunnan kanssa toimii joukkoliikenteessä seudullisena toimivaltaviranomaisena, joka suunnittelee yhteistyössä Vaasan kaupungin ja seudun joukkoliikenteen reittilinjat ja aikataulut.

kilpailuttaa joukkoliikennelinjojen liikennöitsijät, ylläpitää maksu- ja matkakorttijärjestelmiä sekä suunnittelee ja hoitaa joukkoliikenteen tiedotuksen ja markkinoinnin.

Liikennöitsijä on linja-autoliikenteen tuottaja.

Lähimaksu on helppo ja nopea tapa ostaa bussilippu vilauttamalla etälukijalle lähimaksuominaisuudella varustettua pankkikorttia tai mobiilimaksusovellusta. Lähimaksua käytettäessä järjestelmä laskee asiakkaalle aina edullisimman hinnan matkustuksen mukaan.

Matkakortti on yhteinen nimitys henkilö-, haltija-, yritys- ja yhteisökohtaisille Waltti-matkakorteille.

Matkatili on nimitys taustajärjestelmässä oleville tiedoille asiakkuudesta eli matkatilin omistajasta ja matkakortin tai tunnisteen matkustusoikeudesta.

Myyntilaite linja-auton rahastuslaite, kortinlukija, myyntipisteen ja palvelupisteen laitteet.

Myyntipiste (R-kioskit Kauppakeskus Rewell ja Kauppapuistikko) on Liftin Waltti-matkakortteihin liittyvä latauspiste, jossa matkakorteille voi tehdä vain lisälatauksia, ei kuitenkaan Kelan koulumatkatukilipuille.

Nettilatauspalvelu on joukkoliikenteen valtakunnallisen Waltti-järjestelmän tarjoama verkkopalvelu, jossa matkakortille voi ladata lipputuotteita. Waltti Kauppa toimii osoitteessa kauppa.waltti.fi.

Palveluntarjoaja on Liftin kanssa palvelusopimuksen tehnyt liikennöitsijä, jälleenmyyjä tai muu taho.

Palvelupiste on myyntipiste, jossa voi hankkia ja lisäladata Waltti-matkakorttia sekä päivittää asiakastietoja.

Reittiopas (vaasa.digitransit.fi) on palvelu, jonka avulla voit hakea joukkoliikennevälineitä ja reittejä antamastasi lähtöpisteestä määränpäähän sekä tarkastella bussin etenemistä reitillä reaaliajassa. Reittioppaasta voi etsiä reittejä myös kävelen ja pyörällä liikkumiseen. Digitransit on Suomen joukkoliikenteen reitti- ja aikatauluinformaation peruskivi. Reittiopaspalvelua tuotetaan, ylläpidetään ja kehitetään HSL:n, Waltti Solutions:in ja Fintraffikin toimesta yhteistyössä.

Seutuliikenne on kaupunkiseutua palvelevaa joukkoliikennettä, jonka linjat ulottuvat kuntarajojen yli.

Vahva tunnistautuminen on asiakkaan henkilöllisyyden sähköinen varmentaminen esimerkiksi suomalaisilla verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

Vyöhyke Liftin lippu- ja maksujärjestelmä on jaettu kirjaimilla nimettyihin maksuvyöhykeisiin A, B ja C. Vyöhykkeisiin voi tutustua tarkemmin Liftin verkkosivuilla osoitteessa www.lifti.fi.

Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti on yritykselle tai rekisteröidylle yhdistykselle myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti, jolle voidaan ladata haltijakohtaisia lippuja.

3. Lipun ostaminen ja matkustaminen

Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osittain kausilipulla, arvolla tai käteisellä. Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua. Kausilippua voi käyttää, mikäli kausilipun vyöhykkeet riittävät kuljettavaan matkaan.

Kertaliput ostetaan bussin kuljettajalta käteisellä, mieluiten tasarahalla. Kertalippua ei suositella maksettavan 20 euroa suuremmalla setelillä, koska bussien vaihtokassa on rajallinen. Pankkikortilla voi maksaa lähes kaikilla Liftin joukkoliikenteen vuoroilla.

Liftin kertalipulla tai arvolipulla matkustavilla on maksuton vaihto-oikeus. Vaihtoaika ostettujen vyöhykkeiden määrästä riippuen 60–120 minuuttia. Lähimaksulla vaihtoaika aina 60 minuuttia vyöhykkeistä ja niiden lukumäärästä riippumatta. Vaihtoaika alkaa lipun ostohetkestä tai arvon / lähimaksun leimauksesta ensimmäisen bussin rahastuslaitteella. Maksettaessa käteisellä vaihtolippuna toimii käteiskuitti.

Busseihin on rekisteröity sekä istuma- että seisomapaikkoja. Jotta mahdollisimman moni mahtuu istumaan, ethän varaa istumapaikkaa laukullesi ellet ole ostanut sille matkalippua.

Katso myös kohdat 4. Lipunmyyntipaikat ja 6.4. Matkakortin käyttäminen tunnistena.

Maksutta matkustavat

Alle 7-vuotias lapsi saa matkustaa ilman maksua Waltti-liikenteessä maksavan matkustajan seurassa. Maksuttomuus ei koske yksin matkustavaa alle 7-vuotiasta lasta. Maksuttomuus ei koske ryhmiä.

Yksi aikuinen saa matkustaa maksutta lastenvaunuissa olevan lapsen kanssa mihin aikaan päivästä tahansa. Lastenvaunupaikkoja on yleensä busseissa kaksi. Lastenvaunujen kanssa matkustettaessa on varauduttava siihen, että vaunujen kanssa ei ehkä mahdu ensimmäiseen mahdolliseen bussiin. Vaunujen ja rattaiden kanssa liikkuvan on huolehdittava siitä, etteivät ne pääse matkan aikana liikkumaan tai kaatumaan.

Vammaisen avustaja pääsee matkustamaan Waltti-liikenteessä ilman maksua, mikäli avustettavan EU:n Vammaiskortissa on A-merkintä tai Ystäväkortti mukana.

Näkövammaisen saattaja matkustaa maksutta. Näkövammaisen maksaa matkansa normaalisti.

Päiväkotijärjestö- peruskoulu- ja lukiolaisryhmät matkustavat haltijakohtaisilla Waltti -matkakortti Arvotuotteilla. Ryhmän vetäjä pitää huolen ryhmän Waltti-matkakortista ja maksaa matkasta asiakasryhmän kuuluvasta kortista ryhmän lukumäärän mukaisen veloituksen sekä oma matka aikuisen asiakasryhmän kuuluvasta Waltti-matkakortilta.

Lemmikkieläimet

Linja-autoissa saa kuljettaa poliisikoiraa, näkövammaisten opaskoiraa, liikuntarajoitteisen avustajakoiraa tai avustajakoiraksi koulutettavaa koiraa. Muiden lemmikkieläinten kuljettaminen on kuljettajan harkinnassa tapauskohtaisesti. Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon lemmikkieläintä, jos auto on kovin täynnä, siellä on jo muita lemmikkieläimiä tai muut matkustajat vastustavat eläimen autoon ottamista perustellusta syystä.

Omistaja on vastuussa siitä, ettei eläin aiheuta häiriötä muille matkustajille. Lemmikkieläimen kuljettamisesta ei peritä maksua. Liftissä noudatetaan Linja-autoliiton suositusta eläinten kuljetuksesta. Suosituksen mukaan tavallisia ja vaarattomia lemmikkejä voidaan kuljettaa bussissa saattajan kanssa ja vastuulla, jos bussissa on tilaa.

Lemmikkieläimet sijoitetaan bussiin siten, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa muille matkustajille. Lemmikkieläimiä ei saa sijoittaa istuimille eikä niitä saa pitää irrallaan. Bussissa jo olevalla allergisella matkustajalla on ensisijaisesti oikeus valita paikka ja tarvittaessa jopa pyytää kuljettajaa estämään lemmikkiä nousemasta bussiin. Kanssamatkustajat eivät kuitenkaan voi estää opas- tai avustajakoiraa nousemasta autoon.

Polkupyörän ja muut matkatavarat

Polkupyörien, sähköpotkulautojen ja muiden isokokoisten tavaroiden ottamisesta bussiin päättää kuljettaja tilanteen mukaan, etenkin ruuhka-aikaan polkupyörien kuljettamisesta kuljettaja voi kieltäytyä matkustajien kyytiin mahtumisen varmistamiseksi. Jos bussi onkin juuri sillä hetkellä tyhjä saattaa bussi täyttyä kuitenkin muutaman pysäkin päässä (esim. koululla) matkustajista. Kuljettajat ennakoivat tilannetta kokonaisvaltaisesti. Polkupyörästä tai sähköpotkulaudasta peritään asiakkaan ikäryhmän mukainen kertalipun hinta. Laukkuja voi kuljettaa sylissä tai lattialla. Penkit on varattu vain matkustajille, ellei ole ostanut matkatavaralle matkalippua. Muita erillisiä matkatavaramaksuja ei peritä.

Löytötavarat

Busseista löytyneitä tavaroita ja matkakortteja voi tiedustella Liftin palvelupisteestä tai kunkin linjan liikennöitsijältä. Liikennöitsijöiden yhteystiedot löytyvät www.lifti.fi-verkkosivulta.

4. Lipunmyyntipaikat

4.1 Lifti - Asiakaspalvelupiste

Lifti - Asiakaspalvelupisteessä hoidetaan seuraavia tehtäviä

- ✓ asiakasneuvonta
- ✓ lippujen myynti
- ✓ matkakorttien perustaminen, jakelu ja lataaminen
- ✓ reklamaatiot
- ✓ matkakorttien sulkupalvelu ja löytökorttien käsittely ja säilytys
- ✓ löytötavaroiden käsittely
- ✓ maksusitoumuksella korttien ostot ja lataukset

Yhteystiedot:

Kauppakeskus Rewell

Lifti - Palvelupiste

Ylätori

65100 Vaasa

Puh. 03 622 650 (ma - pe klo 10–17)

asiakaspalvelu.vaasa@vekkagroup.fi

Tarkemmat juhlapyhien aukioloajat sekä sijainti kartalla löydät Vaasan kaupungin verkkosivuilta tai osoitteesta www.lifti.fi.

4.2. Kansalaisinfo / Tammipiha

Yhteispalvelu Vaasa - Kansalaisinfossa hoidetaan seuraavia tehtäviä

- ✓ asiakasneuvonta
- ✓ lippujen myynti (Ei Kela - koulumatkatukilippuja)
- ✓ matkakorttien perustaminen, jakelu ja lataaminen

Yhteystiedot:

Yhteispalvelu Vaasa

Teräksenkuja 1

65100 Vaasa

Aukioloajat voi tarkistaa [Vaasan kaupungin verkkosivulta](http://Vaasan%20kaupungin%20verkkosivulta).

Lifti - Vaasa seudun joukkoliikenne • Lifti Vasaregionens kollektivtrafik

Kauppakeskus Rewell

Ylätori, 65100 Vaasa

Puh • Tfn 03 622 650

asiakaspalvelu.vaasa@vekkagroup.fi

4.3. Yhteispalvelu Vähäkyrö

Yhteispalvelu Vaasa - Kansalaisinfossa hoidetaan seuraavia tehtäviä

- ✓ asiakasneuvonta
- ✓ lippujen myynti (Ei Kela - koulumatkatukilippuja)
- ✓ matkakorttien perustaminen, jakelu ja lataaminen

Yhteystiedot:

Yhteispalvelu Vähäkyrö

Vähäkyröntie 11

66500 Vähäkyrö

Aukioloajat: Ma, ti, ke, pe klo. 9.00–16.00 ja to. klo 9.00–17.00

4.4. Mustasaaren palvelupiste

- ✓ asiakasneuvonta
- ✓ lippujen myynti (Ei Kela - koulumatkatukilippuja)
- ✓ matkakorttien perustaminen, jakelu ja lataaminen

4.5 Bussit

Kertaliput ostetaan käteisellä, mieluiten tasarahalla. Kertalippua ei suositella maksettavan Liftissä 20 euroa suuremmalla setelillä. Kertalippuja voi ostaa myös mobiilisovelluksilla tai lähimaksulla, jos käteistä ei ole mukana.

Busseissa ei voi lisäladata matkakortteja.

4.6 Mobiililippusovellus

Liftiin voi hankia mobiililippuja Waltti Mobiili -sovelluksessa (kerta, vuorokausi ja kuukausiliput)

Mobiilikertalippu sopii hyvin joukkoliikenteen satunnaiskäyttäjälle. Mobiililipun ostamista varten asiakkaan tulee ladata puhelimeensa sovelluskaupasta ilmainen sovellus ja rekisteröityä käyttäjäksi. Sovellukset ovat ladattavissa App Storesta ja Google Play -sovelluskaupasta. On hyvä tutustua mobiililipputoimittajan käyttöehtoihin.

Lifti - Vaasa seudun joukkoliikenne • Lifti Vasaregionens kollektivtrafik

Kauppakeskus Rewell

Ylätori, 65100 Vaasa

Puh • Tfn 03 622 650

asiakaspalvelu.vaasa@vekkagroup.fi

Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua, sen voimassaolo alkaa ostohetkestä tai erikseen käyttöönottamalla. Mobiililippu leimataan näyttämällä mobiililipun tunnistetta (QR-koodi tms) bussiin noustessa kortinlukijalle tai rahastuslaitteelle. Kuljettaja rekisteröi mobiililipulla matkustavat, mikäli matkan rekisteröinti ei onnistu kortinlukijalla/rahastuslaitteella. Matkustajan on pidettävä huoli siitä, että puhelimesta riittää virtaa koko matkan ajan.

4.7 Myyntipisteet

Myyntipisteissä voi vain lisäladata olemassa olevalle Waltti-kortille Liftin Waltti-tuotteita (ei muiden Waltti-kaupunkien tuotteita eikä Kela-koulumatkatukilippua). Jo olemassa olevaa tai aiemmin käytössä ollutta kausituotetta ei voi myyntipistelaitteilla vaihtaa.

Myyntipisteinä toimivat:

- R-Kioski, Kauppakeskus Rewell,
- R-Kioski, Kauppapuistikko 30

4.8 Waltti-kauppa – kauppa.waltti.fi

Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi, tilata uuden kortin tai tarkastaa saldoa.

Tilataksesi uuden matkakortin sinun tulee ensin rekisteröityä Waltti-kaupan käyttäjäksi. Waltti-kaupassa voit hankkia henkilökohtaisen Waltti-kortin itselleen tai alle 17-vuotiaalle lapselle. Waltti-kaupassa ei voi ostaa ensimmäistä Kelan koulumatkatukilippua eikä opiskelijan matkakorttia. Opiskelu-oikeus on tarkistettava perustettaessa/vuosittain, jatkolataukset onnistuvat myös Waltti-kaupassa.

Waltti-kaupassa voit ladata Waltti-kortille arvoa yksittäisiä matkoja varten tai kausilipputuotteita. Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi ilman rekisteröitymistä tai rekisteröimällä oman käyttäjätilin, jolloin voit tallentaa esimerkiksi omat ja lapsiesi korttitiedot palveluun tulevia latauksia varten. Voit valita myös asiointikielen (suomi, ruotsi, englanti). Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi nopeasti pelkän korttinumeron perusteella, Waltti-matkakortin numero on painettu matkakortin taustapuolelle mustalla kirjaimella. Mikäli Waltti-korttisi joudutaan vaihtamaan uuteen esim. teknisen vian tai matkakortin katoamisen vuoksi, muista päivittää uuden matkakortin numero verkkokaupan tietoihin.

Waltti-kaupassa tehty:

- **kausilipun** lisälataus näkyy kortin tiedoissa heti ja on käytettävissä ajoneuvon rahastuslaitteella.
- **arvolipun** saldo on välittömästi käytettävissä, Waltin arvo lippujen siirto aloitettiin marraskuussa 2022 ID-pohjaisuuteen. Netissä ladattu arvolipputuote tulee aktivoida 14 päivän kuluessa ostoksen tekemisestä. Aktivointi tapahtuu bussin rahastuslaitteella matkustuksen yhteydessä. Aktivoinnin voi tehdä myös Liftin asiakaspalvelupisteessä Kauppakeskus Rewellissä.

Muun Waltti-kaupungin matkakortille tehty nettilataus ei aktivoidu toisen liikennealueen busseissa. Aktivointi on tehtävä palvelupisteessä.

4.9 Matkahuolto

Matkahuolto myy Kelan koulumatkatukilippuja muuhun kuin Waltti-liikenteeseen. Lisäksi Matkahuollon myymät valtakunnalliset tunnistepohjaiset lipputuotteet käyvät toistaiseksi maksuvälineenä Waltti-liikenteessä.

Lisätietoa Matkahuollon internet-sivuilta <https://www.matkahuolto.fi>

5 Lipputuotteet ja lipputyypit

Waltti-lipuilla voi matkustaa Vaasan, Vähäkyrön ja Mustasaaren alueilla Sepänkylässä sekä Veikkaalassa.

Kanta-Vaasan ja Sepänkylän alue kuuluu vyöhykkeeseen A. Veikkaala vyöhykkeeseen B ja Vähäkyrö vyöhykkeeseen C.

Asiakas- ja ikäryhmät

Aikuinen	yli 18 vuotta
Nuori / Lapsi	7–18 vuotta
Opiskelija	yli 18 vuotta ja vanhemmat opiskelijat, jotka eivät saa Kela-koulumatkatukea ja täyttävät vaadittavat ehdot
Peruskoululainen	maksuttoman kuljetukseen oikeutetut perus- ja esikoulun oppilaat
2. asteen opiskelijat	Kela-koulumatkatukeen oikeutetut 2. asteen opiskelijat
Seniori	70 vuotta täyttäneet tai vanhemmat

Lippujen hinnat ja muut maksut ovat erillisessä hinnastossa, joka löytyy esimerkiksi joukkoliikenteen [Bussiliput ja myyntipisteet](#) -verkkosivulta.

5.1 Kertalippu

Linja-autosta ostettava kertalippu, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Liftiin määritellyn vaihto-oikeuden puitteissa. Asiakasryhmä, voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun, jonka voimassaolo alkaa ostohetkestä.

Kertalipun voi maksaa käteisellä bussin kuljettajalle, lähimaksulla etälukijassa, käyttämällä mobiililippusovelluksia tai Waltti-kortille ladattua arvoa. Kertalippuja on myynnissä aikuisille ja lapsille (7–18 v). Lähimaksulla voi ostaa vain aikuisen kertalipun. Waltti-kortilla olevasta arvosta veloitetaan kortille asetetun asiakasryhmän (aikuinen, seniori, opiskelija, lapsi) mukainen matkan hinta.

Waltti-liikenteessä kertalipulla matkustavilla on maksuton vaihto-oikeus. Vaihtoaika on 60–120 minuuttia ostettujen vyöhykkeiden perusteella. Vaihtoaika alkaa lipun ostohetkestä tai arvon veloituksesta ensimmäisen bussin rahastuslaitteella. Maksettaessa käteisellä vaihtolippuna toimii käteiskuitti. Lähimaksulla vaihtoaika on aina 60 minuuttia, lähimaksulla voi matkustaa vain A-vyöhykkeen alueella. Kuljettaja voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myydessä tai tarkastettaessa. Matkustajalla tulee olla iän todistamista varten mukanaan henkilöllisyystodistus tai sen kopio. Lapsella hyväksytään myös Kela-kortti tai sen kopio. Jos lapsi ei pysty luotettavasti todistamaan ikäänsä, myydään lasten kertalippu. Jos kysymys on alle 7-vuotiaasta maksavan matkustajan mukana, voidaan hänet päästää maksutta.

5.2 Kausilippu 30 vrk

Kausilippu on Waltti-matkatilille ladattava lipputuote, joka on voimassa 30 vuorokautta ensimmäisestä käyttökerrasta valituilla vyöhykkeillä. Tilillä voi olla samanaikaisesti kaksi peräkkäistä kausilippua, mutta toisen kauden lataus on mahdollinen vasta kun ensimmäinen kausilippu on otettu käyttöön linja-autossa. Kausilippu on aina henkilökohtainen. Kausilipun asiakasryhmät ovat lapsi, opiskelija ja aikuinen.

Päätoimisilla opiskelijoilla on oikeus alennuksiin Waltti-kortille ladattavista 30 päivän kausilipusta ja arvolipuista. Opiskelijaliput hankitaan Liftin palvelupisteistä hakemusta vastaan. Opiskelijalippuhakemus tulee täyttää oppilaitoksessa etuuden todentamiseksi. Mukaan tarvitaan henkilöllisyystodistus ja opiskelijalippuhakemus tai kuvallinen opiskelijakortti, jossa on lukukausimerkintä. Oikeus opiskelijalippuun on päivitettävä vuosittain, lisälatauksia voi tehdä opiskelijaoikeuden voimassaoloaikana.

Kausilipun voi ladata asiakaspalvelupisteellä, myyntipisteillä tai nettipalvelussa <https://kauppa.waltti.fi>. Myyntipisteissä voi ladata vain samanlaisen kausilipun kuin tilillä on aiemminkin ollut.

Matkakortilla voi olla kausilipun lisäksi arvolippu. Oletuksena kausilippu leimautuu ensisijaisesti näytettäessä matkakorttia kortinlukijalle. Kausilippu voidaan ladata ennakoon, jolloin kausi alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Jos halutaan tällä välin matkustaa arvolla, on asiasta kerrottava kuljettajalle ennen kortin leimaamista, jolloin kuljettaja voi lunastaa kortilta arvolipun hinnan ”poikkeusmatka”-veloituksella.

5.3 Arvolippu

Arvolippu on Waltti-ID pohjaiselle tilille ladattua rahaa yksittäisten matkojen maksamiseen. Arvolipulla matkustaa käteismaksua edullisemmin. Arvolipun asiakasryhmät ovat lapsi, opiskelija, seniori ja aikuinen. Waltti-kortille voi ladata arvoa 5–500 euroa. Arvolipun vaihto aika on sama kuin kortalipulla. Arvolippu voi olla haltijakohtainen tai henkilökohtainen.

Waltti-kortille asetetaan valmiiksi asiakasryhmä ja ne vyöhykkeet, joilla pääsääntöisesti matkustetaan (oletusvyöhykkeet). Arvolipulta veloitetaan Waltti-tilille asetetun asiakasryhmän mukainen hinta. Jos matka poikkeaa oletusvyöhykkeistä, on asiakkaan mainittava siitä etukäteen kuljettajalle tai valittava poikkeavat vyöhykkeet kortinlukijalaitteella. Arvolipulla voi maksaa myös mukana matkustavan henkilön matkan, mutta kortilta veloitetaan tällöin aina saman asiakasryhmän arvolipun hinta. Aikuisen kortilla voi siis maksaa seniorin, opiskelijan tai lapsen matkan, mutta veloitus menee aikuisen hinnalla. Lapsen kortilla voi maksaa toisen lapsen matkan, mutta ei voi maksaa opiskelijan tai seniorin tai aikuisen matkaa.

Waltti-kortille ladattua arvoa voi käyttää myös muiden Waltti-kaupunkien liikenteissä, jolloin kortilta veloitetaan kyseisen liikenteen hankkijan hinnaston mukainen maksu.

5.4 Vuorokausilippu (vain Waltti mobiilisovelluksessa)

Vuorokausilipulla yksi henkilö voi matkustaa rajoituksetta 24 tunnin aikana lipulle ostetuilla vyöhykkeillä. Vuorokausilippuja on myynnissä aikuisille (yli 18 vuotta täyttäneet) ja lapsille (7–18 vuotta).

Waltti Mobiilista ostetun vuorokausilipun voimassaoloaika alkaa lipun ostohetkestä.

Vuorokausilippua ei lunasteta takaisin.

5.5 Mobiililippu

Mobiililippu soveltuu erityisesti bussin satunnaiskäyttäjille. Mobiililipun ostamista varten asiakkaan tulee ladata puhelimeensa sovelluskaupasta ilmainen toimittajan sovellus ja rekisteröityä sovellukseen. Sovellukset ovat ladattavissa App Storesta ja Google Play -sovelluskaupasta. Vaasan seudun Waltti-liikenteen lippuja voi ostaa Waltti Mobiili-sovelluksesta. Mobiililippusovelluksessa on myytävänä kerta-, vuorokausi ja 30 vuorokauden kausilippuja.

Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua, sen voimassaolo alkaa ostohetkestä. Mobiililippu leimataan näyttämällä mobiililipun tunnistetta (QR-koodi tms.) bussiin noustessa kortinlukijalle tai rahastuslaitteelle. Kuljettaja rekisteröi mobiililipulla matkustavat, mikäli matkan rekisteröinti ei onnistu kortinlukijalla/rahastuslaitteella. Matkustajan on pidettävä huoli siitä, että puhelimessa riittää virtaa koko matkan ajan.

Mobiililipputoimittajilla on omat käyttöehtonsa.

5.6 Koululaislippu

Koululaislippu on korttipohjalle ladattava 0-hintainen jälkikäteen käytön mukaan opetustoimelta laskutettava tuote. Koululaislippu on voimassa lukuvuoden ajan koulupäivien aikana klo 6.00-18:00 ja oikeuttaa kahteen vaihdolliseen matkaan kodin ja koulun välillä. Koulupäiväkalenteri on kuntakohtainen.

Koululaislipulla ei ole ikäryhmää. Koululaislipun lisäksi kortilla voi olla myös omalla kustannuksella ladattua arvoa oppilaan vapaa-ajan matkoja varten.

Peruskoululaiset, joilla on kunnan päätöksen mukaisesti oikeus maksuttomaan koulumatkaan bussilla, saavat matkakortin ja korttikotelon maksutta. Matkakortti on oppilaalle henkilökohtainen ja sitä käytetään koko kouluasteen ajan (tai kortin teknisen käyttöiän ajan). Kortteja ei kerätä pois lukuvuosien välissä. Jos kortti katoaa tai vaurioituu, koulu tilaa palvelupisteestä oppilaalle uuden kortin. Jos koululaisella ei ole korttia mukana tai se ei toimi ajoneuvolaitteella, koulumatkalla oleva koululainen kuljetetaan ja koulumatka rekisteröidään rahastuslaitteelle. Kadonnut tai vioittunut kortti on uusittava välittömästi.

5.7 Kela koulumaktatukilippu

Kelan tukemien toisen asteen opiskelijoiden koulumatkalippujen periaatteet ja lipputuotteet muuttuivat elokuun 2021 alussa.

Maksuttomaan koulutukseen oikeutetut opiskelijat

Uuden oppivelvollisuuslain mukaiset opiskelijat ovat oikeutettuja maksuttomaan koulutukseen, jos molemmat seuraavat ehdot täyttyvät: peruskoulu on päättynyt vuonna 2021 tai sen jälkeen ja opiskelija on syntynyt vuonna 2004 tai sen jälkeen. 1.8.2021 alkaen voi saada koulumatkatukea, jos opiskelijalla on vähintään 10 matkapäivää kalenterikuukaudessa ja, jos koulumatka on vähintään 7 kilometriä yhteen suuntaan.

Opiskelijat, joilla ei ole oikeutta maksuttomaan koulutukseen

Koulumatkatukea voi saada, jos koulumatka yhteen suuntaan on vähintään 10 kilometriä ja jos opiskelijalla on vähintään 10 matkapäivää kalenterikuukaudessa. Tarkemmat tiedot löytyvät Kelan verkkosivuilta.

Kela-tuetut lippuvaihtoehdot:

Kela kausilippu 30 vrk on kausilippu, joka oikeuttaa rajattomaan määrään matkoja 30 vuorokauden ajan lipun voimassaolovyöhykkeillä Liftin Waltti-alueilla (vyöhykkeet A-C). Voimassaoloaika alkaa lipun ensimmäisestä lukemisesta auton kortinlukijassa. Hinta on uuden oppivelvollisuuslain mukaisille opiskelijoille 0 €, omavastuun maksaville opiskelijoille 43 € (sama hinta maksuvyöhykkeiden määrästä riippumatta).

Kela kausilippu 14 vrk on kausilippu, joka oikeuttaa rajattomaan määrään matkoja 14 päivänä 30 päivän aikana lipun voimassaolovyöhykkeillä Vaasan seudun Waltti-alueella (vyöhykkeet A-C). Voimassaoloaika alkaa lipun ensimmäisestä lukemisesta auton kortinlukijassa. Lippu sopii opiskelijoille, joilla on 10–14 lähiopiskelupäivää kuukauden aikana. Hinta on uuden oppivelvollisuuslain mukaisille opiskelijoille 0 €, omavastuun maksaville opiskelijoille 21,50 € (sama hinta maksuvyöhykkeiden määrästä riippumatta). Ensimmäinen Kela-koulumatkatukituote hankitaan Liftin asiakaspalvelupisteestä Kauppakeskus Rewellistä, Ylätori, Vaasa. Koulumatkatukilippu tulee ostaa/lunastaa käyttöön joka kuukausi erikseen joko Liftin asiakaspalvelupisteestä tai Waltti-kaupasta; Kelan koulumatkatukilippua ei voi ladata myyntipisteinä toimivilla R-kioskeilla. Lisätietoa koulumatkatuesta Liftin joukkoliikennesivuilta Kela koulumatkatukilippu ja Kelan internetsivuilta <https://www.kela.fi/koulumatkatuki>.

Liftin Waltti-matkakortti hankitaan alueen Lifti-palvelupisteistä, Kansalaisinfosta, Vähänkyrön yhteispalvelupisteestä (myöhemmin myös Mustasaaren virastotalosta) tai Waltti-verkkokaupasta. Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu.

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

5.8 Lähimaksu

Lähimaksu on pienten (alle 50 €) maksujen käsittelyyn tarkoitettu maksutapa. Lähimaksussa ei tarvita kortin tunnuslukua, vaan korttia käytetään lähellä lähimaksupäätettä.

Lähimaksuvälineenä voi käyttää myös puhelinta. Puhelimeen asennetaan lähimaksamiseen tarkoitettu sovellus, jolle annetaan tiedot kortista tai tilistä, josta maksut laskutetaan.

Linja-auton lippulaitteista ei tulostu kuittia tai erillistä matkalippua. Maksukortilla maksetuista matkoista voi tulostaa kuitin jälkikäteen asiakasportaalista (lifti.littlepay.com/lifti), jonne kirjaudutaan maksukortin tiedoilla. Jos asiakas matkustaa lähimaksulla toisessa kaupungissa, kirjaudutaan sen toisen kaupungin asiakasportaaliiin tarkistamaan siinä kaupungissa syntyneet maksutapahtumat.

Lähimaksulla voi maksaa vain oman matkan. Busseissa lähimaksuun on liitetty maksukatto, joka tarkoittaa kiinteää päiväkohtaista hintaa. Vaikka korttia käyttäisi bussin etälukijassa kymmeniä kertoja päivässä, kaikista yhden päivän aikana ostetuista lipuista maksetaan enintään valitun vyöhykevälän maksukaton mukainen hinta. Maksukatto on syy sille, että lähimaksulla voi maksaa vain omia matkoja. Jotta veloitettava summa on oikea, on käytettävä aina samaa maksukorttia tai mobiililaitetta. Mobiililompakkosovellukset ja niihin liitetyt laitteet muodostavat kukin laitekohtaisen virtuaalisen tilinumeron, joten myös veloitukset tehdään laitekohtaisesti. Silloin kun yksi henkilö haluaa maksaa samalla kertaa useamman henkilön matkan, voi

bussilipun ostamiseen käyttää esimerkiksi Waltti Mobiilia. Lähimaksu onnistuu Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard -korteilla. Käypiä mobiilimaksusovelluksia ovat GooglePay ja ApplePay.

5.9 Muut lipputuotteet

Waltti-alueen ulkopuolelle suuntautuvassa liikenteessä käytössä olevia Matkahuollon valtakunnallisia lipputuotteita voi toistaiseksi käyttää Waltti-liikenteessä. Matkahuollon lipputuotteet hankitaan Matkahuollosta.

6 Kortin omistajan ja haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

6.1 Waltti-matkakortin hankinta

Lifin Waltti-matkakortti hankitaan palvelupisteistä (Lifti-palvelupiste Kauppakeskus Rewell, Kansalaisinfo tai Vähäkyrön yhteis palvelupiste) tai Waltti-kaupan verkkopalvelusta (<https://kauppa.waltti.fi>). Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu. Kortille on painettuna Waltti-tunnus ja matkakortin identifioiva korttinumero. Tunnistepohjaisessa muuttuvassa järjestelmässä kortti on asiakkaan tunniste ja tiedot ovat matkatilillä taustajärjestelmässä.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Lifin yleisiin matkustus- ja lippuehtoihin ennen kortin hankkimista. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Lifin välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa, kunnes jompikumpi osapuolista sen päättää. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja. Waltti-kaupalla on omat käyttöehtonsa.

6.1.1 Henkilökohtainen Lifti - Vaasan seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti / matkatili

Henkilökohtaisen Waltti-matkakortin / matkatilin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkistetaan.

Alaikäiselle tai vajaavaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti, matkatili 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 / matkatilin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa palvelupisteestä tai tulostaa joukkoliikenteen nettisivuilta. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Liftin Waltti-järjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Vaasan kaupunki / Joukkoliikenne toimivaltaviranomainen. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Liftin verkkosivuilta.

Henkilökohtaiselle Waltti-matkatilille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkatiliä käyttävän asiakkaan oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä muuttamassa kyseinen tieto matkatilille palvelupisteessä.

6.1.2 Haltijakohtainen Waltti - matkakortti / matkatili

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.

6.2. Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Liftin Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortin teknisen käyttöiän (tällä hetkellä 8 vuotta) päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen, mutta asiakas voi yhden vuoden ajan siirtää kortille jääneen arvon uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Mikäli arvoa ei vuoden sisällä siirretä uudelle kortille, arvo kirjataan alas. Yli viisi vuotta käyttämättömänä ollut kortti suljetaan ja arvo kirjataan alas. Matkakortti kestää normaalit käyttöolosuhteet. Korttia ei saa muuntaa, monistaa, leikata, taittaa tai rei'ittää.

Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Takuuaikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta 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. Kun matkakortin käyttö lopetetaan, se palautetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

6.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää matkakorttiaan tai matkatiliään koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta yhden (1) vuoden ajalta palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla henkilökohtaista matkakorttia mukanaan. Haltijakohtaisen matkakortin käyttötiedot annetaan kortinhaltijalle, haltijakohtainen matkakortti on oltava mukana palvelupisteessä. Prosessin kehitystyö käynnissä.

6.4 Matkakortin käyttäminen tunnisteena

Waltti-matkatilille ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Vaasan seudun joukkoliikenne Liftissä. Waltti-matkatilille ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella ja jatkossa myös muilla paikkakunnilla, joissa Waltti on käytössä. Waltti-matkakortin voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

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

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeutettava, voimassa oleva lippu. Ilman voimassa olevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta. Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa.

Jos linja-autossa oleva kortinlukija ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Kuljettaja perii asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli viallisella matkakortilla yritetään matkustaa toistuvasti.

Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja, joka on pyynnöstä esitettävä kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettyä luotettava selvitys iästään kuljettajalle. Matkakortin saa luovuttaa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan toisen henkilön käyttöön, mikäli kortilla on haltijakohtainen, käyttäjälle soveltuva lippu. Matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa usean samaan asiakasryhmään kuuluvan henkilön matkan riippumatta siitä, onko kortti henkilö- vai haltijakohtainen. Henkilökohtaisella kortilla matkustettaessa kortinomistajan tulee olla maksajana.

6.5 Matkatilin lataus

Matkatilille voi ladata Waltti-kaupassa, asiakaspalvelupisteessä, rajoitetuissa asiakaspalvelupisteissä sekä myyntipisteissä. Matkatilille voi ladata yhden kausituotteen ja arvoa. Lipputuotteen voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassa olevan, aktiivisen lipputuotteen aikana tilille voi ladata myös toisen kausiluonteisen lipputuotteen. Tämä odottava kausi lähtee voimaan vasta, kun edellinen kausilippu on käytetty loppuun ja uudesta kausilipusta on leimattu ensimmäinen päivä.

6.6 Matkatilin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus periä matkakortin väärinkäyttäjältä voimassa olevan hinnaston mukainen kertamaksu. Jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti tai muu tunnisteena toimiva kortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän henkilökohtainen tai yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti tai muu tunnisteena toimiva kortti ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön,

on kuljettajalla oikeus ottaa henkilötiedot ylös tai kuva tunnisteesta, jolla matkatili voidaan laittaa sulkuun epäselvyyden vuoksi. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava tilin uudelleen avauksessa tai matkakorttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia. Jos alemman ikäryhmän haltijakohtainen matkakortti tai muu tunnisteena toimiva kortti tai laite on annettu ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus periä matkustajalta kertamaksu. Matkakortti jää matkustajan haltuun. Mikäli henkilökohtaista etuutta käytetään toistuvasti väärin, on viranomaisella oikeus sulkea matkakortti tai matkatili. Tällöin lippuja tai korttimaksuja ei hyvitetä.

6.7 Matkatilin sulkeminen katoamistapauksessa

6.7.1 Henkilökohtainen Waltti-matkatili

Matkakortin tai muun tunnisteiden katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteeseen, jossa matkakortti tai matkatili 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 / matkatilejä, on palvelupisteeseen kerrottava myös matkakortin numero / matkatilin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista / tileistä halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti / matkatili asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti. Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia / matkatiliä yritetään käyttää. Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvatussa Waltti matkakorttinsa, vanha kortti toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi, sillä suljettua matkakorttia ei voida avata. Varastetuksi ilmoitettua matkakorttia käsitellään kuten kadonnutta matkakorttia. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

6.7.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen matkakortin / matkatilin käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä. Haltijakohtaisia matkakortteja / matkatilejä ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille / matkatilille. Lifti ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla / matkatilillä olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia / matkatiliä yritetään käyttää. Varastetuksi ilmoitettua matkakorttia käsitellään kuten kadonnutta matkakorttia. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

6.8 Reklamaatit ja selvityspyynnot

6.8.1 Viallinen Waltti-matkakortti

Lifin Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Vioittuneella matkakortilla olevat arvoliput voidaan siirtää uuteen korttiin edellyttäen, että matkakortin sisältö voidaan selvittää matkakorttijärjestelmästä. (Kausilippujen tiedot ovat matkatilillä Waltti lippujärjestelmän taustassa) Korttinumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttistoria). Uudesta kortista voidaan takuuaikana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, 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 6.7.2 on esitetty.

6.8.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkatililleen ladattuja tarpeettomia lippuja omasta pyynnöstään palvelupisteessä tai sähköpostitse joukkoliikenne@vaasa.fi. Waltti-tilin palautuksia käsittelee aina joukkoliikenteen toimivaltaviranomainen. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle tai maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta arvona asiakkaan pankkitilille. Hyvityksiä ei tehdä käteisellä. Jos asiakas palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet liput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöesteen syntymisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevat liput voidaan palauttaa asiakkaan lähiomaiselle tai kuolinpesälle. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin kortin hankintahinta palvelupisteessä, lippuja ei voi palauttaa. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa.

6.8.3 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 Lifin palvelupisteessä ohjeiden mukaisesti. Jos voidaan todeta, että

virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 6.8.2 on esitetty.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 6.8.2 on esitetty. Korjauspyyntö on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

6.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehtyt arvolippuveloitukset hyvitetään asiakkaan pankkitilille tehdyn oikaisupyynnön perusteella. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettävä kuljettajalta korttistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti on esitettävä palvelupisteessä, jossa voi myös täyttää oikaisupyynnön.

Korjauspyynnot virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnot käsitellään Liftin palvelupisteessä ohjeiden mukaisesti.

6.8.5 Tekniset häiriötilanteet

Käyttäjä vastaa lippujen ostoon tai lataamiseen käyttämänsä oman laitteensa toiminnasta ja yhteydestä verkko-operaattoriin. Palveluntarjoaja vastaa omista ohjelmistoistaan ja niiden käyttöön liittyvästä tietoturvasta.

Palveluntarjoaja ei vastaa virheistä, jotka johtuvat kolmannen osapuolen tarjoamien tietoliikenneyhteyksien tai muiden tietoliikenteeseen liittyvien palveluiden keskeytyksestä tai näissä palveluissa olevista virheistä. Palveluntarjoaja ei myöskään vastaa virheistä, jotka johtuvat siitä, että käyttäjä käyttää palvelua ohjeiden tai määräysten vastaisesti tai jotka ovat muuten käyttäjän aiheuttamia.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää tarjoamansa palvelu siihen liittyvän muutoksen tai teknisen syyn vuoksi tai tietoliikenneverkon kunnostus-, asennus- tai huoltotyön tai muun sen kaltaisen syyn vuoksi tai mikäli lainsäädäntö tai muu viranomaismääräys sitä edellyttää. Palvelukatkoksisia ilmoitetaan etukäteen palveluntarjoajan verkkosivuilla. Liput tulee häiriö- ja ongelmatilanteissa ostaa muilla keinoilla. Jos esimerkiksi mobiilisovelluksessa tai verkkokaupassa (<https://kauppa.waltti.fi>) on häiriö, lippuja voi ostaa kuljettajalta käteisellä.

6.8.6 Muut selvityspyynnot ja hyvitykset

Muut matkakorttiin, matkatiliin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnot on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnot käsitellään Liftin palvelupisteessä ohjeiden mukaisesti.

Selvityspyyntöä tehdessä on kortin- tai tilinomistajan 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 6.8.2 on esitetty tai takautuvasti.

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

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tiettyinä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (arvolippu tai kausiluonteinen lippu, jossa matkojen määrä on sidottu voimassaoloaikaan). Asiakkaalle koitunut kausilipun arvon menetys lasketaan järjestelmässä jakamalla kausituotteen hinta kausituotteen pituudella ja kertomalla tulos käyttämättä jääneillä vuorokausilla. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin kortin hankintahinta palvelupisteessä, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa. Korttimaksuja ei hyvitetä. Force majeure -tilanteissa, 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 Liftille osoitetun hakemuksen perusteella.

6.9 Matkakortin / matkatilin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortin- ja matkatilin- omistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa tai -tilinsä 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 6.8.2 on esitetty.

Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla tai -tilillä jäljellä olevat liput voi lunastaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

Lippuja ei voi lunastaa:

- jos lunastettava arvo on pienempi kuin kortin hankintahinta palvelupisteessä
- jos matkakortteja ei palauteta tai
- jos matkakortti / matkatili on haltijakohtainen.

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

7 Lifti – Vaasan seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuut ja oikeudet

7.1 Waltti-matkakortin myyminen

Lifti myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 6 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille matkakorteille / matkatileille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille / matkatilille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

7.2 Maksut ja etuudet

Liftillä on oikeus periä asiakkaalta palvelupisteessä ja verkkosivuilla nähtävillä olevan, kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi on matkakortin korttimaksu.

Liftillä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla 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 Vaasan kaupungin ja Liftin verkkosivuilla.

7.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Kelan toisen asteen koulumatkatukeen oikeutetut opiskelijat voivat ostaa Kelan tukeman kausilipun. Liftiin on mahdollista saada opiskelijaetuus, jos 2. asteen Kelan myöntämää koulumatkatukea ei ole mahdollista saada. Opiskelijaetuuden saa täyttämällä Vaasan kaupungin määrittelemät ehdot.

7.2.2 Senioreiden etuudet

Seniorin arvolippuun ovat oikeutettuja kaikki yli 70-vuotiaat henkilöt ja senioritieto tallennetaan matkakortille palvelupisteessä.

7.2.3 Koululaisten etuudet

Koululaislippu on voimassa lukuvuoden ajan koulupäivien aikana klo 6–18 ja oikeuttaa kahteen vaihdolliseen matkaan kodin ja koulun välillä. Matkakortti annetaan kunnissa oppilaille, jotka ovat oikeutettuja maksuttomaan koulumatkaan linja-autolla. Koululaisten Waltti-matkakorttien osalta voi olla yhteydessä Vaasan kaupungin sivistystoimeen.

7.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat

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

Tiedot tallennetaan Liftin matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Vaasan kaupunki / Vaasan seudun joukkoliikenne toimivaltaviranomainen. EU:n tietosuojalain (2016/679) mukainen tietosuojaseloste löytyy palvelupisteestä sekä Liftin verkkosivuilta. Tietosuojaselosteessa kerrotaan mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan ja kuinka tietoja käsitellään.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa, mitä tietoja matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin hänestä on tallennettu. Kirjautuessaan sisään Waltin verkkopalveluun tai mobiilisovellukseen, rekisteröidyllä on aina nähtävillä suurin osa niistä tiedoista, joita palvelu hänestä sisältää.

Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä (henkilöllisyys todistettava). Tarkistusoikeuden käyttäminen on lähtökohtaisesti maksutonta. Toistuvista tai muutoin kohtuuttomasti kuormittavista pyynnöistä peritään maksu.

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittymissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Liftin asiakaspalvelupisteeseen.

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, 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 käyttötapaukset tallentuvat myös matkakortille. Matkakortilla oleva henkilökohtainen tietosisältö on aina salatussa muodossa.

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

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

- henkilökohtaisen matkakortin myynti
- asiakkaan osoitetietojen ja kuntalaisuuden muutokset
- löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen
- matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa
- matkakortin lopettaminen asiakassuhteen päättyessä
- vioittuneen matkakortin vaihtaminen
- asiakkaan tunnistaminen matkakortilla olevien lippujen palauttamistilanteissa
- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapauksien tarkistaminen.

Liftillä on oikeus käyttää keräämiään asiakastietoja sähköisessä asiakasviestinnässä ja suoramarkkinoinnissa, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa. Palvelupisteen henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailia järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapauksia.

7.4 Lifti – Vaasan seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus

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

7.5 Matkustus ja lippuehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Lifin yleiset matkustus- ja lippuehdot 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, muutoksesta tiedotetaan Lifin verkkosivuilla. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

8 Yhteystiedot

Toimivaltainen viranomainen ja toimivalta-alue

Alueen toimivaltainen viranomainen on Vaasan kaupunki. Toimivalta-alueeseen kuuluvat Vaasan kaupungin ja Mustasaaren kunnan väliset Waltti-vuorot. Joukkoliikenteen suunnittelusta, tiedotuksesta ja kehittämisestä vastaa:

Vaasan kaupunki
Kuntatekniikka / Palveluyksikkö
Kirkkopuistikko 26 A
65100 Vaasan kaupunki

Liikennepäällikkö Pertti Hällillä, puh. 040 581 3150