



JOENSUUN SEUDUN JOUKKOLIIKENTEN YLEISET MATKUSTUS- JA LIPPUEHDOT

1.12.2021



Sisällysluettelo

1	Soveltamisala	4
2	Määritelmät	4
3	Lipun ostaminen ja matkustaminen	7
4	Lipunmyyntipaikat.....	9
4.1	Palvelupiste Carelicum.....	9
4.2	Bussit.....	9
4.3	Mobiililippusovellukset.....	9
4.4	Itsepalveluautomaatit (JOJO-maatit)	10
4.5	Myyntipisteet (kioskilaite)	10
4.6	Waltti-kauppa – https://kauppa.waltti.fi	11
4.7	Matkahuolto	11
5	Lipputuotteet ja lipputyypit	12
5.1	Kertalippu.....	12
5.2	Kausilippu 30 vrk.....	13
5.3	Arvolippu.....	13
5.4	Vuorokausilippu	14
5.5	Waltti-kertakortti.....	14
5.6	Mobiililippu	14
5.7	Koululaislippu.....	15
5.8	Kelan koulumatkatukilippu.....	15
5.9	Muut lipputuotteet	16
6	Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu.....	17
6.1	Waltti-matkakortin hankinta	17
6.1.1	Henkilökohtainen Joensuun seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti	17
6.1.2	Haltijakohtainen Joensuun seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti	18
6.2	Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä	18
6.3	Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	18
6.4	Matkakortin käyttäminen	18
6.5	Matkakortin lataus.....	19
6.6	Matkakortin väärinkäyttö	19
6.7	Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa.....	20
6.7.1	Henkilökohtainen Waltti-matkakortti	20
6.7.2	Haltijakohtainen Waltti-matkakortti	20



6.8	Reklamaatiot ja selvityspyynnot	21
6.8.1	Viallinen matkakortti.....	21
6.8.2	Lippujen palautus tarpeettomana	21
6.8.3	Virheelliset lippulataukset.....	21
6.8.4	Virheelliset arvolippuveloitukset	22
6.8.5	Virheelliset itsepalveluautomaattiot.....	22
6.8.6	Tekniset häiriötilanteet.....	22
6.8.7	Muut selvityspyynnot ja hyvitykset.....	23
6.9	Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen.....	23
7	Joensuun seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet.....	25
7.1	Waltti-matkakortin myyminen	25
7.2	Maksut ja etuudet.....	25
7.2.1	Lasta lastenvaunuissa kuljettava henkilö.....	25
7.2.2	Opiskelijoiden etuudet (Waltti-opiskelijalippu).....	25
7.2.3	Koululaisten etuudet	26
7.2.4	Veteraanien etuudet	26
7.2.5	Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus.....	26
7.2.6	Rollaattorin kanssa matkustavat.....	26
7.3	Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat	27
7.4	Joensuun seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus.....	28
7.5	Matkustus- ja lippuehtojen voimassaolo ja muuttaminen.....	28
8	Yhteystiedot.....	29
9	Ohjeita onnistuneelle matkalle.....	30

Jakelu

Waltti-kauppa (<https://kauppa.waltti.fi/fi/>) / Tietosuojat ja käyttöehdot / Joensuu
JOJO-internetsivut (<https://jojo.joensuu.fi/>) / Liput ja hinnat / Tietoa Waltti-kortista /
 Asiakirjat ja lomakkeet



1 Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Joensuun seudun joukkoliikenteen (JOJO) lipputuotteisiin (Waltti-matkakortit/matkatilit, Waltti-lippu, mobiililiput ja kertaliput) sekä niiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Joensuun seudun joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalle asiakassuhteelle.

Joensuun seudun joukkoliikenteen yleiset matkustus ja lippuehdot on hyväksytty seudullisessa joukkoliikennejaostossa 27.11.2014 § 48 yleisinä matkakortti- ja matkustusehtoina.

Ehtoja on päivitetty 20.1.2015/1.11.2015/7.3.2016/16.12.2017/1.12.2021.

Käytettäessä Waltti-korttia toisen viranomaisen Waltti-alueella sovelletaan kyseisen alueen ehtoja. Jos ehtojen mahdollisten erikielisten versioiden välillä on tulkintaeroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

2 Määritelmät

Asiakas: Joensuun seudun joukkoliikenteen palveluita käyttävä yksityishenkilö (kuluttaja) tai yritys (elinkeinoharjoittaja).

Asiakaspalvelupiste: Joensuun kaupungin Carelicum palvelut asiakaspalvelupisteestä voi ostaa lippuja sekä ladata ja perustaa matkakortteja ja matkatilejä. Asiakaspalvelupisteessä huolehditaan rikkoutuneista ja kadonneista matkakorteista, hoidetaan reklamaatioita sekä neuvotaan asiakkaita joukkoliikenteen käytössä.

Asiakasrekisteri on Joensuun kaupungin keräämä rekisteri henkilö-, yritys- ja yhteisökohtaisten matkakorttien ja matkatilien omistajista sekä heille rekisteröidyistä matkakorteista, matkatileistä, niiden lipputiedoista ja käyttötapahtumista.

Asiakasryhmä: Esimerkiksi aikuiset, lapset ja opiskelijat. Asiakasryhmä vaikuttaa matkalipun hintaan.

Asiakastunniste on matkakortti, joka on liitetty asiakkaan matkatiliin. Tulevaisuudessa matkakortti voidaan korvata muulla tunnisteella.

Haltijakohtainen matkakortti/matkatili on yksityishenkilölle, yritykselle tai yhteisölle myytävä asiakasryhmäperusteinen matkakortti/matkatili, jolle voidaan ladata Joensuun seudun joukkoliikenteen tarjoamia haltijakohtaisia lippuja. Sitä voi käyttää kuka tahansa tallennetun asiakasryhmän ehdot täyttävä henkilö.

Henkilökohtainen matkakortti/matkatili on suomalaisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle tai ulkomaalaiselle henkilöllisyytensä todistaneelle henkilölle myytävä matkakortti/matkatili, jolle voidaan ladata Joensuun seudun joukkoliikenteen tarjoamia henkilö- ja haltijakohtaisia lippuja.



Ikäryhmä on asiakasryhmä, jolle on määritetty ikäperusteiset liput.

Itsepalveluautomaatti (JOJO-maatti) on laite, jolla voi ostaa Joensuun seudun joukkoliikenteen kerta- ja vuorokausilippuja tai ladata Waltti-matkakorttia/matkatiliä, ei kuitenkaan Kelan koulumatkatukilippuja.

Joensuun seudun joukkoliikenne (JOJO) on viranomaisen käyttämä markkinointinimi. Joensuun kaupunki toimii joukkoliikenteessä Joensuun kaupungin sekä Kontiolahden ja Liperin kuntien seudullisena viranomaisena, joka suunnittelee Joensuun seudun joukkoliikenteen linjaston ja aikataulut, kilpailuttaa joukkoliikennelinjojen liikennöitsijät, ylläpitää maksu- ja matkakorttijärjestelmiä sekä suunnittelee ja hoitaa joukkoliikenteen tiedotuksen ja markkinoinnin.

Kertakortti on pahvinen kortti, jolle voi ladata kertalippuja ja vuorokausilippuja.

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

Korttihistoria on matkakortin/matkatilin viimeisimpien lippulatausten ja käyttötapauksien listaus.

Kortinlukija on linja-auton laite, joka lukee matkalipun matkakortilta tai asiakastunnisteen.

Kortinomistaja on henkilökohtaisen matkakortin omistaja.

Korttimaksu on uudesta kortista perittävä kertaluonteinen maksu eli uuden kortin hinta.

Kuluttaja: Yksityishenkilö, joka käyttää Joensuun seudun joukkoliikenteen palveluita muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaan.

Käsittelymaksu on palvelupisteen tai Joensuun kaupungin perimä hinnaston mukainen palkkio toimenpiteestä.

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

Liikennöitsijä on linja-autoliikenteen tuottaja.

Lippu tai matkalippu oikeuttaa matkustamaan JOJO-liikenteessä. Lippu voi olla kortille ladattu lippu, mobiililippu, kertakortti tai paperilippu.

Lipputyypit: Erilaiset matkaliput, joita ovat esimerkiksi kertalippu, vuorokausilippu ja kausilippu.

Matkakortti on yhteinen nimitys henkilö-, haltija-, yritys- ja yhteisökohtaisille Waltti-matkakorteille, joille voi ostaa matkalippuja ja arvoa käytettäväksi.



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

Myyntilaite: Linja-auton rahastuslaite, kortinlukija, itsepalveluautomaatti sekä myyntipisteen ja palvelupisteen laitteet.

Myyntipiste (R-kioski) on Joensuun seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakorttien latauspiste, jossa matkakortille voi tehdä lisälatauksia, ei kuitenkaan Kelan koulumatkatukilipulle.

Nettilatauspalvelu on joukkoliikenteen valtakunnallisen Waltti-järjestelmän tarjoama verkkopalvelu, jossa voi tilata matkakortteja ja ladata matkakortille lipputuotteita. Palvelu toimii osoitteessa <https://kauppa.waltti.fi>.

Palvelumaksu on palvelupisteen, myyntipisteen tai liikennöitsijän perimä hinnaston mukainen palkkio matkakortteihin tai asiakkuuteen liittyvistä toiminnoista, kuten matkakortin lataamisesta.

Palveluntarjoaja on Joensuun seudun joukkoliikenteen kanssa palvelusopimuksen tehnyt liikennöitsijä, jälleenmyyjä tai muu taho.

Reittiopas (<https://joensuu.digitransit.fi>) on palvelu, jonka avulla voit hakea joukkoliikennevälineitä ja reittejä antamastasi lähtöpisteestä määränpäähän. Reittioppaasta voi etsiä reittejä myös kävellen ja pyörällä liikkumiseen.

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

Työsuhdematkalippu on matkakortille ladattava lipputuote, josta työnantaja maksaa osuuden kokonaan tai osittain. Ei ole vielä käytössä JOJO-alueella.

Vahva tunnistautuminen: Asiakkaan henkilöllisyyden sähköinen varmentaminen esimerkiksi suomalaisilla verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

Vyöhyke: Joensuun seudun joukkoliikenteen lippu- ja maksujärjestelmän alue on jaettu kirjaimilla nimettyihin maksuvyöhykkeisiin.



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. Lippu voidaan ostaa etukäteen myös asiakaspalvelupisteestä tai itsepalveluautomaatista. Kausilippua voi käyttää, mikäli kausilipun vyöhykkeet riittävät kuljettavaan matkaan. Yrityksille ja yhteisöille myydään palvelupisteessä tilauksesta kahden tunnin kertakortteja.

Kertaliput ostetaan bussin kuljettajalta käteisellä, mieluiten tasarahalla. Kertalippua ei voi maksaa 20 euroa suuremmalla setelillä, koska bussien vaihtokassa on rajallinen. Pankkikortilla voi maksaa linjoilla 6, 101-104, 202 ja 204 sekä Noutopoika palvelubusseissa että Savonlinjan Waltti-vuoroilla.

Waltti-liikenteessä kertalipulla tai arvolipulla matkustavilla on maksuton vaihto-oikeus. Vaihtoaika yhden vyöhykkeen lipuilla on yksi tunti, 2-6 vyöhykkeen lipuilla kaksi tuntia ja 7 vyöhykkeen lipuilla 2,5 tuntia. Vaihtoaika alkaa lipun ostohetkestä tai arvon veloituksesta 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.

Maksutta matkustavat

Alle 7 -vuotias lapsi saa matkustaa ilman maksua Waltti-liikenteessä.

Lasta lastenvaunuissa kuljettava henkilö saa matkustaa ilman maksua Waltti-liikenteen matalalattia-autoissa. Lastenvaunuista ei peritä maksua. Matalalattialinjat on merkitty aikatauluvihkoon. Lastenvaunupaikkoja on yleensä busseissa kaksi. Lastenvaunujen kanssa matkustettaessa on varauduttava siihen, että vaunujen kanssa ei ehkä mahdu ensimmäiseen mahdolliseen bussiin. Muissa vuoroissa lastenvaunujen kanssa matkustava maksaa matkansa normaalisti, mutta lastenvaunuista ei peritä maksua. Vaunujen ja rattaiden kanssa liikkuvan on huolehdittava siitä, etteivät ne pääse matkan aikana liikkumaan tai kaatumaan.

Veteraanit saavat matkustaa ilman maksua Waltti-liikenteessä näyttämällä rintamasotilas-, rintamapalvelus- tai rintamatunnusta.

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

Rollaattorin kanssa matkustavat asiakkaat kuljetetaan maksutta Waltti-liikenteen matalalattialinjoilla maanantaista perjantaihin klo 10–14 ja klo 18 jälkeen sekä lauantai- ja sunnuntailiikenteessä. Tämä etuus ei koske Noutopoika-liikennettä. 7.6.2021-5.6.2022 on



käynnissä yhden vuoden kokeilu, jolloin rollaattoreilla voi Waltti-liikenteessä matkustaa maksutta kaikilla matalalattiavuoroilla ilman aikarajoitusta.

Kuljettaja rekisteröi rahastuslaitteella kaikki maksutta matkustavat.

Lemmikkieläimet

Linja-autoissa saa kuljettaa poliisikoiraa, näkövammaisten opaskoira, liikuntarajoitteisen avustajakoira tai avustajakoira koulutettavaa koira. 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. Joensuun seudun joukkoliikenteessä 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 avustajakoira nousemasta autoon.

Polkupyörät ja muut matkatavarat

Polkupyörien, sähköpotkulautojen ja muiden isokokoisten tavaroiden ottamisesta bussiin päättää kuljettaja tilanteen mukaan. Polkupyörästä tai sähköpotkulaudasta peritään JOJO-liikenteessä lasten kertalipun hinta. Muita erillisiä matkatavaramaksuja ei peritä. Laukkuja voi kuljettaa sylissä tai lattialla. Penkit on varattu vain matkustajille, ellei ole ostanut matkatavaralle matkalippua.

Löytötavarat

Busseista löytyneitä tavaroita ja matkakortteja voi tiedustella aluksi kunkin linjan liikennöitsijältä.

Busseista löytyneet tavarat toimitetaan Pohjois-Karjalan Löytötavarapalveluihin (<https://pklp.fi>). Löytötavaratiedustelut puhelimitse 0600-550 127 (1,99 €/min+npm) tai käymällä toimipisteessä osoitteessa Raatekankaantie 4, Joensuu. Löytötavaratiedusteluihin ei vastata sähköpostitse. Pohjois-Karjalan Löytötavarapalveluiden puhelinalpalvelu on toiminnassa ympäri vuorokauden 7 päivää viikossa.

Busseista löytyneet Waltti-kortit toimitetaan Carelicum palveluihin, Koskikatu 5, Joensuu. Siellä niitä säilytetään noin vuoden ajan.



4 Lipunmyyntipaikat

4.1 Palvelupiste Carelicum

Palvelupiste Carelicumissa hoidetaan seuraavia tehtäviä

- asiakasneuvonta
- lippujen myynti (ei kertalippuja)
- matkakorttien perustaminen, jakelu ja lataaminen
- reklamaatiot
- matkakorttien sulkupalvelu ja löytökorttien käsittely ja säilytys

Yhteystiedot:

Joensuun kaupunki

Carelicum Palvelut

Koskikatu 5

80100 Joensuu

Puh. 013 267 5222 (ma-pe klo 10-12)

carelicum.palvelut@joensuu.fi

Waltti-tuotteiden myynti ja lataus ma-ti, to-pe klo 10-16, ke klo 10-18

Tarkemmat juhlapyhien aukioloajat sekä sijainti kartalla löytyvät Joensuun kaupungin internetsivuilta <https://www.joensuu.fi/Carelicum>

4.2 Bussit

Kertaliput ostetaan käteisellä, mieluiten tasarahalla. Kertalippua ei voi maksaa Waltti-liikenteessä 20 euroa suuremmalla setelillä. Kertalippuja voi ostaa myös mobiilisovelluksilla, jos käteistä ei ole mukana. Pankkikortilla voi maksaa linjoilla 101-104, 202, 204 ja 6 (lentokenttälinja) sekä Savonlinja Oy:n ELY-Waltti-vuoroissa.

Waltti-matkakortille voi toistaiseksi tehdä lisälatauksia Waltti-busseissa, latauksesta peritään hinnaston mukainen palvelumaksu.

4.3 Mobiililippusovellukset

Waltti-liikenteeseen voi hankkia mobiililippuja seuraavista sovelluksista:

- Waltti Mobiili -sovellus (kerta- ja vuorokausiliput)
- PayiQ Tickets -sovellus (kertaliput) / löytyvät myös Pivo -sovelluksesta

Mobiililippu on kertalippua edullisempi ja 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. Mobiililipputoimittajilla on omat käyttöehtonsa.



Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua, sen voimassaolo alkaa ostohetkestä. Mobiililippu leimataan näyttämällä mobiililipun tunnustetta (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 puhelimesa riittää virtaa koko matkan ajan.

4.4 Itsepalveluautomaatit (JOJO-maatit)

Joensuun keskustassa on kolme Waltti-itsepalveluautomaattia:

- IsoMyyn kauppakäytävä Niskakadun puoleisen liukuportaan alla, Torikatu 25
- Joensuun pääkirjaston ala-aula, Koskikatu 25
- Asemaparkin odotustila, Asemankaari 9

Laitteella asiakas voi omatoimisesti ladata Waltti-kortteja sekä ostaa kertalippuja ja vuorokausilippuja. Laitteella tehdyistä ostoista ei veloiteta myyntipalkkiota. Maksuvälineinä käyvät pankki- ja luottokortit, käteismaksu ei ole mahdollinen. Ostosta saa kuitin.

Itsepalveluautomaatilla voi ladata Waltti-kortille kausi- ja arvolippuja. 30 päivän kauden voi ostaa aikuiselle, lapselle, nuorelle ja opiskelijalle. Kautta ostettaessa pitää tehdä myös vyöhykevalinta. Kausi ja arvo latautuvat kortille ostohetkellä ja ovat heti käytettävissä. Itsepalveluautomaatilla ei voi ladata/ostaa Kelan koulumatkatukilippuja.

Itsepalveluautomaatista voi ostaa kertalippuja aikuiselle ja lapselle. Lippua ostaessa valitaan vyöhykkeet, joilla lippua käytetään. Kertalippu tulostuu paperilippuna. Kertaliput ovat voimassa ostohetkestä alkaen. Yhden vyöhykkeen lippu on voimassa yhden tunnin, 2-6 vyöhykkeen lippu kaksi tuntia ja 7 vyöhykkeen lippu 2,5 tuntia. Itsepalveluautomaatilla ei voi ladata/ostaa Hilja-lippuja.

Itsepalveluautomaatista voi ostaa vuorokausilippuja aikuiselle ja lapselle. Lippua ostaessa valitaan vyöhykkeet, joilla lippua käytetään. Vuorokausilippu tulostuu paperilippuna. Vuorokausiliput ovat voimassa ostohetkestä alkaen 24 tuntia.

4.5 Myyntipisteet (kioskilaite)

Myyntipisteissä voi lisäladata olemassa olevalle Waltti-kortille JOJO-Waltti-tuotteita (ei muiden Waltti-kaupunkien tuotteita eikä Kela-koulumatkatukilippua). Joukkoliikenteen työsuhte-etuuksiin (henkilökohtainen matkalippu) voi käyttää seuraavia maksuvälineitä: Eazybreak, ePassi, Smartum ja Edenred Transport.

Myyntipisteinä toimivat:

- R-kioski, Koskikatu 5, Joensuu
- R-kioski, Jukolankatu 19, Joensuu



4.6 Waltti-kauppa – <https://kauppa.waltti.fi>

Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi tai tilata uuden kortin.

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. Opiskeluoikeus 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 lisälataus siirtyy Waltti-kortille ja näkyy kortin tiedoissa vasta, kun kortti luetaan/aktivoidaan latauksen jälkeen auton rahastuslaitteella. Nettilatauksen jälkeen voi kestää vähintään kaksi tuntia ennen kuin ladattu kausi/arvo näkyy auton rahastuslaitteella ja sitä voi käyttää matkustamiseen. Öisin ja viikonloppuisin bussilinjan liikennöinnin päättymisen jälkeen netissä tehty lataus siirtyy rahastuslaitteelle vasta noin kahden tunnin kuluttua rahastuslaitteen käynnistämisen jälkeen. Tunnistepohjaiseen järjestelmään siirtymisen myötä kesästä 2021 alkaen tunnistepohjaisten korttien lataukset näkyvät rahastuslaitteella hieman nopeammin.

Netissä ladattu lipputuote tulee aktivoida 14 päivän kuluessa ostoksen tekemisestä. Aktivointi tapahtuu bussin rahastuslaitteella matkustuksen yhteydessä. Aktivoinnin voi tehdä myös asiakaspalvelupisteessä Carelicum palveluissa.

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

4.7 Matkahuolto

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

Joensuun Matkahuolto: Lylykoskentie 11, 80130 Joensuu

Joensuun Matkahuollon asiamies: Nurmeksentie 6, 80100 Joensuu (Carlson)

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



5 Lipputuotteet ja lipputyypit

Asiakas- ja ikäryhmät

Lapsi	7–16 vuotta
Nuori	17–24 vuotta
Aikuinen	25 vuotta ja vanhemmat
Opiskelija	25 vuotta ja vanhemmat opiskelijat
Peruskoululainen	maksuttomaan kuljetukseen oikeutetut perus- ja esikoulun oppilaat
2. asteen opiskelijat	Kelan koulumatkatukeen oikeutetut 2. asteen opiskelijat

Lippujen hinnat ja muut maksut ovat erillisessä hinnastossa, joka löytyy esimerkiksi <https://jojo.joensuu.fi> -internetsivuilta.

5.1 Kertalippu

Linja-autosta tai itsepalveluautomaatista voi ostaa paperisen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Joensuun seudun joukkoliikenteen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Asiakasryhmä, voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun, jonka voimassa olo alkaa ostohetkestä.

Kertalipun voi maksaa käteisellä bussin kuljettajalle, käyttämällä mobiililippusovelluksia tai Waltti-kortille ladattua arvoa. Kertalippuja on myynnissä aikuisille (yli 25 v), nuorille (17-24 v), opiskelijoille ja lapsille (7-16 v). Waltti-kortilla olevasta arvosta veloitetaan kortille asetetun asiakasryhmän (aikuisen, nuori/opiskelija, lapsi) mukainen matkan hinta.

Edullisella **Hilja-kertalipulla** voi matkustaa A-B -vyöhykkeillä ruuhka-aikoja hiljaisemman liikenteen aikana maanantaista perjantaihin klo 10–14 ja klo 18 jälkeen sekä lauantai- ja sunnuntailiikenteessä koko päivän. Hilja-lippu maksetaan käteisellä tai mobiililippusovelluksella, ei Waltti-kortilla. Hilja-lippu ei ole käytössä kutsuliikenteenä toimivassa Noutopojassa.

Waltti-liikenteessä kertalipulla matkustavilla on maksuton vaihto-oikeus. Vaihtoaika yhden vyöhykkeen lipuilla on yksi tunti, 2-6 vyöhykkeen lipuilla kaksi tuntia ja 7 vyöhykkeen lipuilla 2,5 tuntia. Vaihtoaika alkaa lipun ostohetkestä tai arvon veloituksesta ensimmäisen bussin rahastuslaitteella. Maksettaessa käteisellä vaihtolippuna toimii käteiskuitti.

Kuljettaja voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myytäessä 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-matkakortille tai matkatilille ladattava lipputuote, joka on voimassa 30 vuorokautta ensimmäisestä käyttökerrasta valituilla vyöhykkeillä. Kortilla/tilillä voi olla samanaikaisesti kaksi peräkkäistä kausilippua, mutta toisen kauden lataus on mahdollinen vasta kun ensimmäinen kausilippu on otettu käyttöön linja-autossa. Kausilippu on henkilökohtainen tai haltijakohtainen. Haltijakohtaista kausilippua voi käyttää vain yksi henkilö kerrallaan. Kausilipun asiakasryhmät ovat lapsi, nuori, opiskelija ja aikuinen.

25 vuotta täyttäneillä päätoimisilla opiskelijoilla sekä ulkomaalaisilla vaihto- ja tutkinto-opiskelijoilla oikeus alennuksiin Waltti-kortille ladattavista 30 päivän kausilipusta ja arvolipuista. Opiskelijaliput hankitaan Carelicum palveluista. Mukaan tarvitaan henkilöllisyystodistus ja opiskelijalippuhakemus tai kuvallinen opiskelijakortti, jossa on lukukausimerkintä. Oikeus opiskelijalippuun on päivitettävä vuosittain Carelicum palveluissa, lisälatauksia voi tehdä opiskelijaoikeuden voimassaoloaikana. Alle 25-vuotiaat opiskelijat voivat matkustaa nuorten lipulla.

Kausilipun voi ladata asiakaspalvelupisteellä, nettipalvelussa <https://kauppa.waltti.fi>, myyntipisteillä, linja-autossa ja itsepalveluautomaateilla. Itsepalveluautomaatilla, myyntipisteissä ja linja-autoissa voi ladata vain samanlaisen kausilipun kuin kortilla/tilillä on aiemminkin ollut. Asiakaspalvelupiste, myyntipisteet ja linja-autot veloittavat latauksesta hinnaston mukaisen palvelumaksun.

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.

5.3 Arvolippu

Arvolippu on Waltti-kortille ladattua rahaa yksittäisten matkojen maksamiseen. Arvolipulla matkustaa käteismaksua edullisemmin. Arvolipun asiakasryhmät ovat lapsi, nuori, opiskelija ja aikuinen. Waltti-kortille voi ladata arvoa 5-500 euroa, bussissa enintään 150 euroa kerralla. Arvolipun vaihto aika on sama kuin kertalipulla. Arvolippu voi olla haltijakohtainen tai henkilökohtainen.

Waltti-kortille asetetaan valmiiksi asiakasryhmä ja ne vyöhykkeet, joilla pääsääntöisesti matkustetaan (oletusvyöhykkeet). Arvolipulta veloitetaan Waltti-kortille 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 nuoren tai lapsen matkan, mutta



veloitus menee aikuisen hinnalla. Lapsen kortilla voi maksaa toisen lapsen matkan, mutta ei voi maksaa kalliimpaa nuoren tai aikuisen matkaa.

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

25 vuotta täyttäneillä päätoimisilla opiskelijoilla sekä ulkomaalaisilla vaihto- ja tutkinto-opiskelijoilla oikeus alennuksiin Waltti-kortille ladattavista 30 päivän kausilipusta ja arvolipuista. Opiskelijaliput hankitaan Carelicum palveluista. Mukaan tarvitaan henkilöllisyystodistus ja opiskelijalippuhakemus tai kuvallinen opiskelijakortti, jossa on lukukausimerkintä. Oikeus opiskelijalippuun on päivitettävä vuosittain Carelicum palveluissa, lisälatauksia voi tehdä opiskelijaoikeuden voimassaoloaikana. Alle 25-vuotiaat opiskelijat voivat matkustaa nuorten lipulla.

5.4 Vuorokausilippu

Vuorokausilipulla yksi henkilö voi matkustaa rajoituksetta 24 tunnin aikana lipulle ostetuilla vyöhykkeillä. Vuorokausilippuja on myynnissä aikuisille (17 v täyttäneet) ja lapsille (7–16 vuotta).

Carelicum Palveluista ostettavan kertakortille ladattavan vuorokausilipun voimassaoloaika on 24 tuntia lipun ensimmäisestä leimauksesta. Itsepalveluautomaatista tai Waltti Mobiilista ostetun vuorokausilipun voimassaoloaika alkaa lipun ostohetkestä.

Vuorokausilippua ei lunasteta takaisin.

5.5 Waltti-kertakortti

Palvelupisteestä voi hankkia Waltti -kertakortin, jolle voidaan ladata 1-14 vuorokauden pituisia vuorokausilippuja. Yrityksille ja yhteisöille myydään tilauksesta 2 tunnin kertakortteja.

Waltti -kertakortti voidaan tehdä yhdelle tai useammalle vyöhykkeelle. Waltti -kertakortilla olevan lipputuotteen voimassaoloaika alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Waltti-kertakortti on aina haltijakohtainen ja sitä ei lunasteta takaisin.

5.6 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. Joensuun seudun Waltti-liikenteen lippuja voi ostaa Waltti Mobiili- ja PayiQ Tickets -sovelluksista. Tickets -sovelluksen tuotteet löytyvät myös Pivo -sovelluksesta. Mobiililippusovelluksissa on myytävänä kertalippuja ja vuorokausilippuja.

Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua, sen voimassaolo alkaa ostohetkestä. Mobiililippu leimataan näyttämällä mobiililipun tunnustetta (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.

5.7 Koululaislippu

Koululaislippu on korttipohjalle ladattava 0-hintainen jälkikäteen käytön mukaan opetustoimelta laskutettava tuote. Koululaislippu on voimassa lukuvuoden ajan koulupäivien aikana klo 6.00-17.30 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 ensimmäisen matkakortin ja korttikotelon maksutta. Matkakortti on oppilaalle henkilökohtainen ja sitä käytetään koko kouluasteen ajan (tai kortin teknisen käyttöajan ajan). Kortteja ei kerätä pois lukuvuosien välissä.

Jos kortti katoaa tai vaurioituu, koulu tilaa palvelupisteestä oppilaalle uuden kortin. Ennen uuden kortin tuloa, koululainen saa koululta käyttöönsä tarvittavan määrän Waltti-vuorokausilippuja tai väliaikaiseen käyttöön VARA-koululaiskortin. Jos koululaisella ei ole korttia mukana tai se ei toimi ajoneuvolaitteella, koulumatkalla oleva koululainen kuljetetaan ja koulumatka rekisteröidään rahastuslaitteelle.

5.8 Kelan koulumatkatukilippu

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 sivuilta.



Kela-tuetut lippuvaihtoehdot:*Kela-kausilippu 30 pv*

Kela kausilippu 30 pv on kausilippu, joka oikeuttaa rajattomaan määrään matkoja 30 vuorokauden ajan lipun voimassaolovyöhykkeillä Joensuun laajentuneella JOJO Waltti-alueella (vyöhykkeet A-G). Voimassaoloaika alkaa lipun ensimmäisestä lukemisesta auton kortinlukijassa. Hinta on uuden oppivelvollisuuslain mukaisille opiskelijoille 0 €, omavastuun maksaville opiskelijoille 36 € (sama hinta maksuvyöhykkeiden määrästä riippumatta).

Kela-kausilippu 14 pv

Kela kausilippu 14 pv on kausilippu, joka oikeuttaa rajattomaan määrään matkoja 14 päivänä 30 päivän aikana lipun voimassaolovyöhykkeillä Joensuun laajentuneella JOJO Waltti-alueella (vyöhykkeet A-G). 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 Carelicum Palveluista, Koskikatu 5. Koulumatkatukilippu tulee ostaa/lunastaa käyttöön joka kuukausi erikseen joko Carelicum Palveluista tai Waltti-kaupasta; Kelan koulumatkatukilippua ei voi ladata bussissa, R-kioskilla tai itsepalveluautomaatilla.

Lisätietoa koulumatkatuesta <https://jojo.joensuu.fi> ja Kelan internetsivuilta <https://www.kela.fi/koulumatkatuki>.

5.9 Muut lipputuotteet

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

Kuopion ja Varkauden suuntiin Ylämyllyn/Honkalammen ohi menevissä vuoroissa ovat käytössä pääosin liikennöitsijöiden hinnoittelemat matkaliput. Savonlinjan vuoroissa voi Joensuu - Viinijärvi - Outokumpu välillä matkustaa myös Waltin kausi- ja arvolipuilla.



6 Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

6.1 Waltti-matkakortin hankinta

Joensuun seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti hankitaan palvelupisteestä (Carelicum palvelut) tai Waltti-kauppa verkkopalvelusta (<https://kauppa.waltti.fi>). Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu. Kortille on painettuna Waltti-tunnus ja matkakortin identifioiva korttinumero. Kortin sisällä on siru, jolle tallentuvat ladatut liput sekä tietyt asiakastiedot. Tunnistepohjaisessa muuttuvassa järjestelmässä kortti on asiakkaan tunniste ja tiedot ovat matkatilillä taustajärjestelmässä.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Joensuun seudun joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ja lippuehtoihin ennen kortin hankkimista. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Joensuun seudun joukkoliikenteen 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 Joensuun seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

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

Alaikäiselle tai vajaavaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti ja lippuja ilman huoltajan tai edunvalvojan suostumusta. Mikäli alaikäisellä henkilöllä ei ole kuvallista henkilöllisyystodistusta, on hänen esitettävä luotettava selvitys henkilöllisyydestään (esim. Kela-kortti). Alaikäinen tai vajaavaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täyttymisestä yhdessä huoltajansa tai edunvalvojansa kanssa.

Henkilökohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa palvelupisteestä tai tulostaa joukkoliikenteen nettisivuilta. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tiedot asiakasrekisteriin. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Joensuun seudun joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Joensuun kaupunki / seudullinen joukkoliikennejaosto. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Joensuun seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilökohtaiselle Joensuun seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä



muuttamassa kyseinen tieto matkakortille palvelupisteessä. Esimerkiksi ikäryhmän muuttuessa matkakortti on päivitettävä palvelupisteessä.

6.1.2 Haltijakohtainen Joensuun seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia yritys, yhteisö tai yksityishenkilö. Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin. Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia lippuja.

6.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Joensuun seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortin teknisen käyttöiän (tällä hetkellä 8 vuotta) päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen, mutta asiakas voi yhden vuoden ajan siirtää kortille jääneen arvon uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Mikäli 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 voitettu 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.

6.4 Matkakortin käyttäminen

Waltti-matkakortille tai matkatilille ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Joensuun seudun joukkoliikenteessä. Waltti-matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella että muilla Waltti-alueilla. Matkakortin käytöstä muualla kuin omalla joukkoliikennealueella jää merkintä sekä oman alueen että käyttöalueen käyttötapahtumarekisteriin.



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 rahastuslaitteessa olevan kortinlukijan luona aina bussiin noustessa. Arvolipuissa on kertalippua vastaava vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa.

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

Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettyä luotettava selvitys iästään kuljettajalle.

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.

6.5 Matkakortin lataus

Matkakortin voi ladata Waltti-kaupassa, asiakaspalvelupisteessä, itsepalveluautomaatilla, Waltti-bussissa sekä myyntipisteissä. Matkakortin lataamisesta peritään aina hinnaston mukainen myyntipistekohtainen myyntipalkkio, Waltti-kaupassa ja itsepalveluautomaatilla myyntipalkkiota ei peritä.

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

6.6 Matkakortin väärinkäyttö

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

Jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän henkilökohtainen tai yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti



haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

Jos alemman ikäryhmän haltijakohtainen matkakortti on annettu ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus periä matkustajalta kertamaksu. 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 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

6.7.1 Henkilökohtainen Waltti-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 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. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattua 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 käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä. Haltijakohtaisia matkakortteja ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille. Joensuun seudun joukkoliikenne ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.



6.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

6.8.1 Viallinen matkakortti

Joensuun seudun Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) 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 takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on voitettu tahallisesti. Joensuun seudun joukkoliikenteessä käsittelymaksu sisältyy kortin hankintahintaan.

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 6.8.2 on esitetty.

6.8.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lippuja omasta pyynnöstään palvelupisteessä. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle käteisenä tai maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta 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 voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä. 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 palvelupisteessä Joensuun seudun joukkoliikenteen 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 kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

6.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

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

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

6.8.5 Virheelliset itsepalveluautomaattiotot

Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuautomaatista tehtyjä lippuostoja ei hyvitetä. Asiakkaan tulee tutustua Joensuun seudun joukkoliikenteen lippuihin ja vyöhykkeisiin ennen lipun ostamista ja tarvittaessa pyytää neuvontaa asiakaspalvelusta. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippuosto johtuu palveluntarjoajan virheestä, hyvitetään automaattista ostetut kerta- ja päiväliput asiakaspalvelussa kerta- tai päivälippuina. Automaatilla matkakortille tehtyihin virheellisiin arvon ja kauden latauksiin sovelletaan ehtojen kohtia 6.8.2.

6.8.6 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 viranomais määräys sitä edellyttää. Palvelukatkoksisista ilmoitetaan etukäteen palveluntarjoajan verkkosivuilla.

Liput tulee häiriö- ja ongelmatilanteissa ostaa muilla keinoilla. Jos esimerkiksi mobiilisovelluksessa tai verkkokaupassa (<https://kauppa.walitti.fi>) on häiriö, lippuja voi ostaa itsepalveluautomaatilta ja kuljettajalta käteisellä.



6.8.7 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnöt käsitellään palvelupisteessä Joensuun seudun joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

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

Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneita kohtuullisia kustannuksia kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea aloittamattomien kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta kuten kappaleessa 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 Joensuun seudun joukkoliikenteelle osoitetun hakemuksen perusteella.

6.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa palvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 6.8.2 on esitetty.

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



Lippuja ei voi lunastaa:

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

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



7 Joensuun seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

7.1 Waltti-matkakortin myyminen

Joensuun seudun joukkoliikenne myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 6 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille matkakorteille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

7.2 Maksut ja etuudet

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

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latauksen myyntipalkkio

Myyntipisteillä, mukaan lukien linja-auto, on oikeus periä lataamisesta hinnastonsa mukainen myyntipalkkio.

Joensuun seudun joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Joensuun seudun joukkoliikenteen korttiehtoihin lisätään lainmuutoksesta tai viranomaisen päätöksestä johtuva maksu tai jolla hinnastossa jo olevaa maksua tai palkkiota korotetaan, tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan Joensuun kaupungin ja Joensuun seudun joukkoliikenteen internetsivuilla.

7.2.1 Lasta lastenvaunuissa kuljettava henkilö

Lasta lastenvaunuissa kuljettava henkilö saa matkustaa ilman maksua Waltti-liikenteen matalalattia-autoissa. Lastenvaunuista ei peritä maksua. Matalalattialinjat on merkitty aikatauluvihkoon. Lastenvaunupaikkoja on yleensä busseissa kaksi. Lastenvaunujen kanssa matkustettaessa on varauduttava siihen, että vaunujen kanssa ei ehkä mahdu ensimmäiseen mahdolliseen bussiin. Muissa vuoroissa lastenvaunujen kanssa matkustava maksaa matkansa normaalisti, mutta lastenvaunuista ei peritä maksua. Vaunujen ja rattaiden kanssa liikkuvan on huolehdittava siitä, etteivät ne pääse matkan aikana liikkumaan tai kaatumaan.

7.2.2 Opiskelijoiden etuudet (Waltti-opiskelijalippu)

Opiskelijoilla (25 vuotta täyttäneet) on käytössä arvolipulla maksettaessa alennus yksittäisen matkan hinnasta ja alennus 30 vuorokauden kausilipusta. Tätä nuoremmat opiskelijat voivat käyttää nuorisolippua, jossa on sama alennusprosentti. Opiskelijalla voi olla vain yksi matkakortti, jossa asiakasryhmänä on opiskelija.



Henkilökohtaisen opiskelijalipun ehdot:

- päätoiminen (vähintään 25 tuntia viikossa), tutkintoon johtava, vähintään 8 kuukautta kestävä opiskelu jossakin Joensuussa, Kontiolahdella tai Liperissä sijaitsevassa oppilaitoksessa (ei peruskoulu)
- ulkomaalaisilta vaihto- ja tutkinto-opiskelijoilta vaaditaan vähintään 3 kuukauden mittaisia päätoimisia opintoja.

Opiskelijalipun saa esittämällä henkilöllisyystodistuksen ja voimassa olevan opiskelijajärjestön lukukausitarralla varustetun opiskelijakortin, VR:n tai Matkahuollon opiskelijakortin tai oppilaitoksen täyttämän opiskelijatodistuksen. Waltti-kortille voi ladata lipputuotteita lukuvuoden loppuun saakka. Opiskelijan on todistettava osto-oikeutensa opiskelija-alennukseen vuosittain lukuvuoden alkaessa.

7.2.3 Koululaisten etuudet

Koululaislippu on Joensuun, Kontiolahden tai Liperin perusopetuksen perusopetuslain perusteella myöntämä ja tilaama lippu. Lippu on voimassa Joensuun, Kontiolahden tai Liperin perusopetuksen lukuvuotena klo 6.00–17.30. Lippu on määräaikainen ja voimassa lukuvuoden aikana koulupäivinä. Jokainen kunta määrittelee itse koululaislipun myöntämisperiaatteet, määrittelyn tekee kunkin kunnan koulukuljetusperiaatteista päättävä toimielin, esim. sivistyslautakunta. Perusteet yleensä löytyvät kunkin kunnan nettisivuilta.

Jos matkakortilla on koululaislipun lisäksi arvo- tai kausilippu, lukee kortinlukija ensisijaisesti koululaislipun. Käyttämättömiä koulumatkoja ei hyvitetä eikä niitä voi siirtää käytettäväksi myöhempänä ajankohtana. Kun koulumatkat on koulupäivän osalta käytetty tai kyseessä on muu kuin koulupäivä tai koulumatka, matka on maksettava muulla lipulla. Kesken lukuvuoden tarpeettomaksi jäänyt koululaiskortti palautetaan palvelupisteeseen. Mikäli koululaiskortille on ladattu arvoa, se siirretään toiselle kortille ilman kortti- tai käsittelymaksua.

7.2.4 Veteraanien etuudet

Veteraanit saavat matkustaa ilman maksua Waltti-liikenteessä näyttämällä rintamasotilas-, rintamapalvelus- tai rintamatunnusta.

7.2.5 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus

Waltti-liikenteessä vammaisen kanssa matkustavalta saattajalta ei peritä maksua, mikäli avustettavan EU:n vammaiskortti on A-merkintä. Avustettavalta itseltään peritään normaali lippumaksu.

7.2.6 Rollaattorin kanssa matkustavat

Rollaattorin kanssa matkustavat asiakkaat kuljetetaan maksutta Waltti-liikenteen matalalattialinjoilla maanantaista perjantaihin klo 10–14 ja klo 18 jälkeen sekä lauantai- ja sunnuntailiikenteessä. Tämä etuus ei koske Noutopoika-liikennettä. 7.6.2021-5.6.2022 on



käynnissä yhden vuoden kokeilu, jolloin rollaattoreilla voi Waltti-liikenteessä matkustaa maksutta kaikilla matalalattiavuoroilla ilman aikarajoitusta.

7.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

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

Tiedot tallennetaan Joensuun seudun joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Joensuun kaupunki / seudullinen joukkoliikennejaosto. EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) mukainen tietosuojaseloste löytyy palvelupisteestä sekä Joensuun seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta. Tietosuojaselosteessa kerrotaan mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan ja kuinka tietoja käsitellään.

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

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

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

- henkilökohtaisen matkakortin myynti
- asiakkaan osoitetietojen ja kuntalaisuuden muutokset
- löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen
- matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa



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

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

7.4 Joensuun seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus

Joensuun seudun joukkoliikenne 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

Joensuun seudun joukkoliikenteen 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, Joensuun seudun joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.



8 Yhteystiedot

Toimivaltainen viranomainen ja toimivalta-alue

Alueen toimivaltainen viranomainen on Joensuun kaupunki. Toimivalta-alueeseen kuuluvat Joensuun kaupungin lisäksi Kontiolahden ja Liperin kunnat. Joukkoliikenteen suunnittelusta, tiedotuksesta ja kehittämisestä vastaa:

Joensuun kaupunki
Joukkoliikenne- ja logistiikka
Muuntamontie 6
80100 Joensuu

logistiikkapäällikkö Juha-Matti Alanen, puh. 050 315 6633
joukkoliikennelogistikko Marja-Leena Inkinen-Remes, puh. 050 408 1524
joukkoliikennesuunnittelija Timo Lappi, puh. 050 411 3606

Asiakaspalvelupiste

Joensuun kaupunki
Carelicum Palvelut
Koskikatu 5
80100 Joensuu
Puh. 013 267 5222 (ma-pe klo 10-12)
carelicum.palvelut@joensuu.fi

Waltti-tuotteiden myynti ja lataus ma-ti, to-pe klo 10-16, ke klo 10-18
Tarkemmat juhlapyhien aukioloajat sekä sijainnit kartalla löytyvät Joensuun kaupungin internetsivuilta <https://www.joensuu.fi/Carelicum>

Itsepalveluautomaatit

Asemaparkin odotustila, Asemankaari 9
Joensuun pääkirjasto, Koskikatu 25
Kauppakeskus IsoMyy, Torikatu 25

Myyntipisteet

R-kioski Koskikatu 5
R-kioski Jukolanportti Jukolankatu 19

Liikennöitsijät

Liikennöitsijöiden yhteystiedot löytyvät <https://jojo.joensuu.fi> internet-sivuilta ja aikataulujulkaisusta



9 Ohjeita onnistuneelle matkalle

- Saavu ajoissa pysäkille, sillä pysäkkiajat ovat ohjeellisia.
- Ota kanssamatkustajat huomioon myös pysäkillä – ethän tupakoi pysäkillä muiden harmiksi. Busseissakin se on kiellettyä.
- Näytä selvää merkkiä bussisi kuljettajalle, kunnes kuljettaja huomaa sinut ja laittaa vilkun päälle merkiksi pysähtymisestä. Käytä pimeällä heijastinta. Jos et kehtaa heilauttaa heijastinta, avaa kännykkä ja heilauta näytöllä bussin tulosuuntaan, jotta kuljettaja varmasti näkee sinut. Parempi pysäyttää väärä bussi kuin jäädä kyydistä.
- Varaa matkakortti, mobiililippu, kertalippu tai muu maksuväline valmiiksi ennen bussin saapumista. Käteisellä maksaessasi varaa mahdollisimman tasaraha. Kuljettajan pohjakassa on rajallinen. Säilytä lippu matkan ajan.
- Nouse bussiin etuovesta. Bussin keskiovesta nousevat rollaattorilla ja pyörätuolilla matkustavat sekä lastenvaunujen kanssa matkustavat. Poistu mieluiten keski- tai takaovesta.
- Rullaluistimilla bussissa matkustaminen on turvallisuusriski, otathan luistimet pois jaloistasi ennen bussiin nousua.
- Busseihin on rekisteröity sekä istuma- että seisomapaikkoja. Jotta mahdollisimman moni mahtuisi istumaan, ethän varaa omaa istumapaikkaa laukullesi. Laukun paikka on sylissä tai jalkatiloissa, ellet ole ostanut sille omaa matkaa. Ota myös huomioon erityisesti vanhukset, vammaiset ja raskaana olevat tarjoamalla heille istumapaikkaasi bussissa. Täytä seisomatilat takaosasta alkaen.
- Pidä aina lapsestasi huolta. Älä jätä häntä yksin. Anna lapsen poistua kyydistä ensimmäisenä.
- Käytä matkapuhelinta ja muita mobiililaitteita hillitysti bussissa.
- Syö eväsi ennen matkaa tai matkan jälkeen. Eväiden nauttiminen bussissa ei ole suotavaa.
- Anna pysähtymismerkki ajoissa painamalla stop-painiketta. Jos et tiedä tarkkaa poistumispysäkkiä kysy reilusti kuljettajalta apua, yhteistyöllä löydätte varmasti lähimmän poistumispysäkin.
- Paina lastenvaunupainiketta poistuessasi kyydistä rattaiden, vaunujen tai rollaattorin kanssa. Näin kuljettaja saa signaalin ajaa tarkemmin pysäkille helpottamaan kyydistä pois nousemista.
- Ilmoitathan ilkeistä kuljettajalle.

Näin meidän kaikkien matka sujuu nopeammin, mukavammin ja joustavammin!



HYÖDYLLISET LISÄPALVELUT

Waltti-kortinlukijasovellus

Tarkista Waltti-matkakortillasi olevan arvolipun tiedot omalla matkapuhelimellasi kortinlukijasovelluksella. Sovellus näyttää jäljellä olevan arvon ja viimeisen arvolipun Waltti-matkakortiltasi. Sovellus ei toimi tunnistepohjaisten korttien eli kausilippujen kanssa, jolloin matkatilin tiedot ovat taustajärjestelmässä.

Waltti-kortinlukija käyttää puhelimesi NFC-toimintoa korttien lukuun, joten varmista toiminnon päälläolo puhelimesi asetuksista ja lue kortti painamalla se kiinni matkapuhelimeen. Sovellus vaatii Android-käyttöjärjestelmän. Waltti -kortinlukijasovelluksen saat ladattua ilmaiseksi Google Play -kaupasta.

Reittiopas

Joensuun seudun joukkoliikenteen reittiopas löytyy osoitteesta <https://joensuu.digitransit.fi>.

Palvelussa voit hakea reittiä lähtöpaikasta määränpäähän esimerkiksi osoitteen tai käyntikohteen nimen perusteella. Palvelu antaa reittiehdotuksia haluamasi lähtö- tai saapumisajan perusteella. Lähtöpaikkana on mahdollista käyttää myös omaa sijaintia.

Reittioppaan ilmoittamat pysäkkien lähtöajat ovat arvioita. Olethan siis ajoissa pysäkillä, sillä bussi voi ohittaa pysäkin jo ennen reittioppaan ilmoittamaa aikaa.

Reittioppaassa voit myös seurata bussin kulkua reaaliajassa kartalla linjalla valitsemalla kartan tasoista näkyviin liikennevälineet.

Hyvää matkaa!

