

- 1. Yleistä**
- Näitä verkkopalvelun käyttöehtoja sovelletaan Tampereen seudun joukkoliikenteen (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottamaan ja Tieto Finland Oy:n ylläpitämään Nella Nettilatauspalveluun (jäljempänä Palvelu). Näitä ehtoja sovelletaan kaikkeen Palvelun kautta tarjolla olevan sisällön ja aineistojen käyttämiseen, jollei joltain osin ole erikseen toisin ilmoitettu tai sovittu. Palvelua käyttävän henkilön (jäljempänä Käyttäjä) on hyväksyttävä nämä käyttöehdot itseään sitoviksi, voidakseen käyttää Palvelua. Palvelu on toteutettu suomen kielellä eikä palvelua saa käyttää Suomen ulkopuolella.
- 2. Palvelun kuvaus**
- Palvelu tarkoittaa näissä käyttöehdoissa Tampereen seudun joukkoliikenteen lippujen ja mahdollisesti muiden tuotteiden myyntiin ja niihin liittyvien muiden tietojen katselemiseen toteutettua verkkopalvelua.
- 3. Palvelun käyttäminen ja siihen rekisteröityminen**
- Palvelun käyttäminen edellyttää rekisteröitymistä. Käyttäjä liittyy Palveluun rekisteröitymällä käyttäjäksi siihen liittyvillä verkkosivuilla ja hyväksymällä siellä nämä Palvelun käyttöehdot itseään sitoviksi. Palveluntarjoaja voi lisäksi edellyttää Käyttäjältä tiettyjen tietojen antamista rekisteröitymisen yhteydessä. Rekisteröitymisen yhteydessä Käyttäjä valitsee itselleen Palvelun käytön edellyttämän käyttäjätunnuksen ja salasanan sekä kirjaa palveluun sähköpostiosoitteensa. Tiedot tallennetaan Nella Nettilatauspalvelun käyttäjärekisteriin. Palvelun käytölle ei ole määritetty ikärajoja.
- 4. Rekisteröintitiedot ja niiden käyttö**
- Palveluntarjoajalla on oikeus käyttää käyttäjää koskevia rekisteröintitietoja. Käyttäjärekisterin tietosuojaseloste on nähtävillä Palveluntarjoajan verkkosivuilla sekä asiakaspalvelussa.
- 5. Palveluun liittyvät maksut**
- Palvelun käyttö on käyttäjälle maksutonta. Käyttäjä on velvollinen suorittamaan Palvelun kautta ostamistaan tuotteista perittävän maksun Palvelun yhteydessä ilmoitetulla tavalla, esimerkiksi verkkopankissa.
- Palveluntarjoaja voi muuttaa Palvelun kautta myytävien tuotteiden hintoja. Voimassa olevat hinnat ja mahdolliset toimitusmaksut ovat näkyvissä palvelussa. Hintoihin sisältyy voimassa oleva arvonlisävero. Lisätiedot tuotteista on nähtävissä Palveluntarjoajan verkkosivuilla. Laista, asetuksista tai viranomaisten toimenpiteistä aiheutuvat kustannusten lisäykset, kuten arvonlisäveron muutokset, korottavat hintoja välittömästi määräysten voimaantulohetkestä lukien. Lippu- tai matkakorttiselvittelyihin liittyviin kustannuksiin sovelletaan Tampereen seudun joukkoliikenteen yleisiä matkustus- ja matkakorttiehtoja, jotka ovat saatavilla Palveluntarjoajan verkkosivuilla sekä asiakaspalvelussa.
- 6. Palveluun liittyvät toimitustavat ja -ehdot**
- Matkakortille ostettavien lippujen määriä voidaan rajoittaa. Rajoitukset koskevat lippujen kappalemääriä sekä arvolipun osalta kertaostonminimi- ja maksimimääriä sekä kokonaisarvomäärää. Rajoitteissa huomioidaan matkakortille jo vastaanotetut (ladatut) liput sekä vastaanottoa (latausta) odottavat liput.
- Käyttäjän ja Palveluntarjoajan välille muodostuu sitova sopimus, kun Käyttäjä on maksanut Palvelun kautta myytävänä olevan tuotteen. Verkkopankissa suoritettun maksun jälkeen Käyttäjän tulee siirtyä takaisin Palveluun, jotta tuotteen tilaus/sopimus saadaan vahvistettua.
- Palvelusta ostetut liput toimitetaan eri toimijoiden laitteille, joista ne ovat ladattavissa (vastaanotettavissa) Käyttäjän valitsemille matkakorteille seuraavasti:
- sopimusliikennöitsijöiden (Palveluntarjoajan tilaamaa yhteistariffiliikennettä) laitteilla pääsääntöisesti kahden (2) tunnin kuluttua ja neljäntoista (14) kalenteripäivän ajan ostoksen tekemisestä.
  - Palveluntarjoajan asiakaspalvelupisteen laitteilla pääsääntöisesti kahden (2) tunnin kuluttua ja kahden (2) kuukauden ajan ostoksen tekemisestä.
- Käyttäjä ei voi itse peruuttaa eikä palauttaa tekemiään ostoksia Palvelussa. Palvelussa onnistuneesti ostettu, lataamaton (vastaanottamaton) lippu voidaan palauttaa Palveluntarjoajan asiakaspalvelupisteessä kahden (2) kuukauden kuluessa ostoksen tekemisestä. Käyttäjällä tulee olla mukanaan matkakortti, jolle lippu on ostettu sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksesta peritään voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu.
- Jos onnistuneesti ostettuja lippuja ei ole ladattu (vastaanotettu) matkakortille kahden (2) kuukauden kuluessa ostoksen tekemisestä, niiden arvoa ei palauteta eikä niistä voi vaatia

hyvitystä. Ladattujen (vastaanotettujen) lippujen osalta palautuksiin sovelletaan Tampereen yleisiä matkustus- ja matkakorttiehtoja.

Käyttäjä on aina vastuussa oikean matkakortin valinnasta, sillä väärälle matkakortille tehtyjä ostoksia ei voi mitätöidä eikä siirtää toiselle matkakortille. Jos valittu matkakortti vioittuu tai katoaa ennen kuin Palvelussa ostetut liput on ladattu (vastaanotettu) kyseiselle matkakortille, voidaan matkakortti korvata uudella Palveluntarjoajan asiakaspalvelupisteessä. Kadonneisiin ja viallisiin matkakortteihin sovelletaan Tampereen yleisiä matkustus- ja matkakorttiehtoja.

Muita tuotteita voi tilata vain suomalaisen toimitusosoitteeseen. Tuotteet toimitetaan Käyttäjälle postitse kirjeenä noin viikon kuluttua tilauksesta. Jos tuotetta ei voida toimittaa, Käyttäjään otetaan yhteyttä henkilökohtaisesti, jotta korvaavasta tuotteesta tai hinnan hyvityksestä voidaan sopia. Käyttäjällä on oikeus tutustua tuotteeseen neljäntoista (14) kalenteripäivän ajan tilauksen lähettämisestä (ei koske matkakorttia tai siihen rinnastettavia lippualustoja tai ladattavia lippuja). Tuotteen voi tänä aikana palauttaa Palveluntarjoajan asiakaspalvelupisteessä. Tuotteen hinnan hyvityksen ehtona on, että tuotteen on oltava samassa kunnossa kuin se toimitettiin. Toimituskuluja ei hyvitetä.

- 7. Palvelun sisältö** Palveluntarjoaja pyrkii siihen, että Palvelu on mahdollisimman korkeatasoinen. Palveluntarjoaja vastaa Palvelun sisällön lainmukaisuudesta ja hyvän tavan mukaisuudesta. Palveluntarjoaja kehittää Palvelua ja sillä on oikeus muuttaa Palvelua ja sen sisältöä osana normaalia toimintaansa parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikoina.
- 8. Sähköinen mainonta** Rekisteröinnin yhteydessä Käyttäjä voi antaa luvan lähettää hänelle sähköistä mainontaa. Mikäli Käyttäjä ei anna lupaa sähköiseen mainontaan, sitä ei osoitteeseen lähetetä.
- 9. Palvelun ylläpito, käytettävyys ja virhetilanteet** Palveluntarjoaja tekee parhaansa, että Palvelun toiminta olisi virheetöntä ja keskeytymätöntä. Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää Palvelu sen muutoksen, uudistuksen tai Palveluun liittyvän 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 sekä asiakaspalvelupisteessä mikäli se on mahdollista. Katkokset pyritään ajoittamaan niin, ettei niistä aiheudu Käyttäjälle kohtuutonta haittaa.
- 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.
- 10. Oikeudet palvelun sisältöön** Palvelun sisältö ja ulkoasu ovat tekijänoikeuden suojaamia. Palvelun omistusoikeus sekä kaikki tekijänoikeudet ja muut immateriaalioikeudet ovat Palveluntarjoajalla tai yrityksellä, jolta se palveluita hankkii. Käyttäjälle ei siirretä mitään Palveluun liittyviä oikeuksia. Käyttäjä saa ainoastaan ei-yksinomaisen oikeuden käyttää Palvelua sen käyttöohjeiden sekä –ehtojen mukaisesti.
- 11. Käyttäjän oikeus käyttää palvelua** Käyttäjä sitoutuu käyttämään Palvelua näiden käyttöehtojen mukaisesti. Käyttöoikeuden sisältö määräytyy tässä käyttöehtodokumentissa, joka Käyttäjän on hyväksyttävä itseään sitovaksi voidakseen käyttää Palvelua. Käyttäjän tulee tutustua Palvelun käyttöohjeisiin ja toimia niiden edellyttämällä tavalla.
- Käyttäjä saa käyttää Palvelua vain yksityiseen ei-kaupalliseen tarkoitukseen tai muissa lain nimenomaisesti sallimissa tapauksissa. Lainattaessa Palvelun sisältöä lain niin salliessa, on Käyttäjä velvollinen mainitsemaan lähteen hyvän tavan edellyttämällä tavalla. Palveluntarjoajalla on oikeus estää Palvelun käyttö, mikäli on perusteltua syytä epäillä, että Palvelua käytetään tässä dokumentissa kuvattujen käyttöehtojen tai muutoin hyvän tavan tai lain vastaisesti.
- 12. Käyttäjätunnus ja salasana** Käyttäjätunnus ja salasana ovat henkilökohtaisia eikä käyttäjä saa luovuttaa tai muutoin ilmaista niitä kenellekään. Käyttäjä vastaa käyttäjätunnuksensa ja salasanan sa säilyttämisestä ja siitä, etteivät ne päädy ulkopuolisten tietoon tai haltuun. Käyttäjä vastaa omia tunnuksiaan käyttäen

tapahtuvasta käytöstä ja siitä mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista tai maksuista. Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa Käyttäjän käyttäjätunnus tai salasana sekä muut Palvelun käytön mahdollisesti edellyttämät tunnukset, mikäli tekniset tai muut hyväksyttävät syyt sitä edellyttävät. Palveluntarjoaja ei ole tunnusten muuttamisen vuoksi korvausvelvollinen.

**13. Henkilötiedot**

Käyttäjän tulee antaa Palvelussa Palvelun käytön edellyttämät tarpeelliset tiedot. Palveluntarjoajalla on oikeus käsitellä Käyttäjän henkilötietoja henkilötietolain ja muun lainsäädännön mukaisesti sekä tietosuojaselosteessa tarkemmin kuvatuin tavoin. Käyttäjän tiedot tallennetaan Palveluntarjoajan käyttäjärekiin. Palveluntarjoaja ei luovuta Käyttäjän tietoja ulkopuolisille tahoille ilman asianomaiselta erikseen pyydettyä lupaa. Käyttäjällä on lainmukainen oikeus kieltää henkilötietojensa käsittely suoraiminontaa, etämyyntiä tai muuta suoramarkkinointia varten. Käyttäjän verkkotunnistamiseen käyttämiä tietoja ei tallenneta Palvelun käyttäjärekiin.

**14. Tietoturva**

Palvelu on suojattu käyttämällä SSL-protokollaa. Käyttäjä vastaa omien tietojärjestelmiensä tietoturvan asianmukaisesta hoitamisesta. Palveluntarjoaja säilyttää kaikki Käyttäjää koskevat tai hänen lähettämänsä tiedot luottamuksellisina. Palveluntarjoaja järjestää Palvelunsa tietoturvan yleisesti hyväksyttävällä tavalla ja tehokkaasti ja pyrkii asianmukaisin teknisin ratkaisuin estämään asiattomien pääsyn tietojärjestelmiinsä.

**15. Laitteet, ohjelmistot ja yhteydet**

Käyttäjä vastaa itse Palvelun käyttämisen edellyttämien laitteiden, ohjelmistojen ja verkkoyhteyksien hankkimisesta, toimivuudesta ja niiden aiheuttamista kustannuksista. Ne eivät saa aiheuttaa häiriötä tai muuta haittaa Palvelulle tai muille verkon käyttäjille.

**16. Vahingonkorvausvastuu**

Palveluntarjoaja vastaa Käyttäjälle ainoastaan niistä välittömistä vahingoista, joita se on tuottamuksellisesti aiheuttanut sopimusta rikkomalla. Jos voidaan todeta, että kyseessä on Palveluntarjoajan virhe, Käyttäjälle voidaan korvata Käyttäjältä Palvelussa aiheuttomasti perityt kustannukset. Jos virheen selvittäminen edellyttää Käyttäjän asioimista Palveluntarjoajan asiakaspalvelussa, voidaan Käyttäjälle lisäksi korvata kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Tampereen seudun yhteistariiffiliikenteen keralippua). Palveluntarjoaja ei ole velvollinen suorittamaan vahingonkorvausta eikä muita välillisiä tai välittömiä korvauksia tai hyvityksiä, jotka johtuvat kappaleessa 9 mainituista häiriöistä tai virheistä.

**17. Ylivoimainen este**

Ylivoimainen este (force majeure) vapauttaa Palveluntarjoajan Palveluun liittyvistä velvoitteista, mikäli se estää Palveluun liittyvän suorituksen tai kohtuuttomasti haittaa sitä. Ylivoimaisena esteenä pidetään tulipaloo, maanjäristystä, tulvaa, räjähdystä, lakkoa tai muuta työnseisausta, viranomaisen määräystä, energian toimituksessa esiintyviä häiriötä, raaka-aine- tai tarvikkepulaa, ulkopuolisen aiheuttamaa tai ulkopuolisesta johtuvaa kaapeli- tai muu tietoliikennehäiriötä tai muuta sen kaltaista syytä, joka ei ole ollut tiedossa ja johon ei ole kohtuudella voitu varautua ennalta. Palveluntarjoaja ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä Palveluntarjoajan verkkosivuilla heti sen jälkeen, kun se on ilmennyt, mikäli ilmoittaminen on mahdollista.

**18. Käyttöehtjen muuttaminen**

Palveluntarjoaja on oikeutettu muuttamaan näitä käyttöehtoja ilmoitettuaan muutoksista Palveluntarjoajan verkkosivuilla hyvissä ajoin ennen muutosten voimaantuloa.

**19. Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen**

Sopimus tulee Käyttäjän osalta voimaan, kun Käyttäjä on hyväksynyt sopimuksen ehdot merkitsemällä käyttöehdot hyväksytyiksi, antanut palveluntarjoajalle palvelun avauksessa tarvittavat rekisteröintitiedot sekä rekisteröitynyt Palvelun Käyttäjäksi tai kun Käyttäjä on hyväksynyt sopimuksen ehdot muulla palveluntarjoajan erikseen hyväksymällä tavalla. Käyttäjä on rekisteröitynyt Käyttäjäksi, kun Palveluntarjoaja on hyväksynyt rekisteröitymisen ja myöntänyt Käyttäjälle käyttäjätunnuksen ja salasanan. Käyttäjällä on oikeus purkaa sopimus Palvelun käytöstä milloin tahansa Palvelussa.

Sopimus tulee Palveluntarjoajan osalta voimaan, kun Palveluntarjoaja on hyväksynyt Käyttäjän rekisteröitymisen. Palveluntarjoajalla on seuraavissa tapauksissa oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi:

- jos Käyttäjä on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti käyttöehtojen vastaisesti tai jos Käyttäjä on toiminut muuten käyttöehtojen vastaisesti eikä ole välittömästi asiasta tiedon saatuaan korjannut toimintaansa.
- jos Käyttäjä on tahallisesti antanut virheellisiä rekisteröintitietoja.



- 
- 20. Velvoitteiden siirto** Kummallakaan osapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimuksen mukaisia oikeuksia ja velvollisuuksiaan kolmannelle osapuolelle ilman toisen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Palveluntarjoajalla on kuitenkin oikeus siirtää sopimuksen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet sille organisaatiolle, jolle liiketoiminta siirtyy.
- 21. Sovellettava laki ja riitojen ratkaisu** Näihin käyttöehtoihin ja näiden ehtojen tarkoittamaan Palveluun, Palvelukohtaisiin ehtoihin sekä Palvelusta mahdollisesti tehtyyn sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.
- 22. Yhteystiedot** Palvelutarjoajan yhteystiedot löytyvät verkkosivuilta [joukkoliikenne.tampere.fi](http://joukkoliikenne.tampere.fi).

