

Tampereen seudun joukkoliikenteen
**YLEISET MATKUSTUS-
JA MATKAKORTTIEHDOT**



 **Nysse**
TAMPEREEN SEUDUN
JOUKKOLIIKENNE

nysse.fi

Tampereen seudun joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot

Tampereen seudun joukkoliikenteen (ennen 6.6.2016 Tampereen joukkoliikenne) yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa 1. kesäkuuta 2010 alkaen ja koskevat 1. kesäkuuta 2010 jälkeen jaettuja Tampereen seudun joukkoliikenteen matkakortteja. Matkakortin markkinointinimi on Nysse-kortti. Ehdot on päivitetty syyskuussa 2018.

Tampereen matkakorteille voidaan ladata erilaisia lippuja, joita kortinomistaja tai kortinhaltija voi käyttää Tampereen kaupungin ja sen sopimusyritysten tarjoamiin palveluihin.

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



Sisällysluettelo

1	Soveltamisala	4
2	Määritelmät.....	4
3	Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu.....	5
3.1	Matkakortin hankinta.....	5
3.1.1	Henkilökohtainen Tampereen matkakortti.....	5
3.1.2	Haltijakohtainen Tampereen matkakortti.....	7
3.1.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Tampereen matkakortti.....	7
3.2	Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä.....	7
3.3	Matkakortin käyttötietojen selvittäminen.....	8
3.4	Matkakortin käyttäminen	8
3.5	Matkakortin väärinkäyttö	9
3.6	Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	9
3.6.1	Henkilökohtainen Tampereen matkakortti.....	9
3.6.2	Haltijakohtainen Tampereen matkakortti.....	10
3.6.3	Yritys- ja yhteisökohtainen Tampereen matkakortti....	10
3.7	Reklamaatiot ja selvityspyynnöt	11
3.7.1	Viallinen matkakortti	11
3.7.2	Lippujen palautus tarpeettomana	11
3.7.3	Virheelliset lippulataukset	12
3.7.4	Virheelliset arvolippuveloitukset	12
3.7.5	Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset	13
3.8	Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen.....	14
4	Tampereen joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet	14
4.1	Matkakortin myyminen.....	14
4.2	Maksut ja etuudet.....	14
4.2.1	Opiskelijoiden etuudet.....	15
4.2.2	Seniorien etuudet (seniorin ikäryhmä).....	15
4.2.3	Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus .	16
4.2.4	Veteraanien etuudet.....	16
4.2.5	Koululaisten etuudet.....	16
4.2.6	Työsuhdematkalippuetuus	17
4.3	Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja	17
4.4	Tampereen joukkoliikenteen vastuun rajoitus	18
4.5	Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen	18

1 Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1. kesäkuuta 2010 jälkeen jaettaviin Tampereen kaupungin joukkoliikenteen palvelualueen (jäljempänä Tampereen seudun joukkoliikenne) liikkeelle laskemiin matkakortteihin, ns. Nysse-kortteihin, niihin ladattaviin lippuihin sekä näiden käyttöön Tampereen seudun joukkoliikenteessä, yhteistariffiliikenteessä sekä sopimusyritysten tarjoamissa palveluissa. Ehtojen noudattaminen on edellytys Tampereen seudun joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

2 Määritelmät

Asiakasrekisteri on Tampereen kaupungin keräämä rekisteri henkilö-, yritys- ja yhteisökohtaisten Nysse-korttien omistajista sekä heille rekisteröidyistä matkakorteista, niiden lipputiedoista ja käyttötapahtumista.

Haltijakohtainen Nysse-kortti on yksityishenkilölle, yritykselle tai yhteisölle myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti, johon voidaan ladata Tampereen seudun joukkoliikenteen tarjoamia haltijakohtaisia lippuja.

Henkilökohtainen Nysse-kortti on suomalaisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle myytävä matkakortti, johon voidaan ladata Tampereen seudun joukkoliikenteen tarjoamia henkilö- ja haltijakohtaisia lippuja.

Ikäryhmä on asiakasryhmä, jolle on määritetty ikäperusteiset liput ja hinnat.

Kortinhaltija on henkilö, jolle henkilökohtainen, haltijakohtainen tai yritys-/yhteisökohtainen Nysse-kortti on luovutettu käyttöön.

Korttihistoria on Nysse-korttien viimeisimpien lippulatausten ja tiettyjen tapahtumien käyttölistaus.

Kortinlukija on laite, joka lukee matkakortilta matkalipun.

Kortinomistaja on henkilökohtaisen Nysse-kortin omistaja.

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

Latauspiste on Tampereen seudun joukkoliikenteen jälleenmyyjä, jolla on rajoitettu lippuvalikoima.

Liikennöitsijä on liikenteen tuottaja.

Matkakortti on yhteinen nimitys henkilö-, haltija-, yritys- ja yhteisökohtaisille Nysse-korteille.

Nella Nettilatauspalvelu on Tampereen joukkoliikenteen verkkopalvelu, jossa palveluun rekisteröitynyt asiakas voi ostaa lippuja matkakorteille verkkopankkitunnusten avulla.

Nysse-kortti on yhteinen nimitys henkilökohtaisille, haltijakohtaisille sekä yritysten matkakorteille. Kortista käytetään myös nimeä Tampereen matkakortti.

Asiakaspalvelu on Tampereen seudun joukkoliikenteen asiakaspalvelupiste, jolla on oikeudet ladata, myydä ja jaella kaikkia tarjottavia lippuja sekä käsitellä selvityspyynnöt.

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

Seutuliikenne on kaupunkiseutua, kuntarajojen yli palvelevaa joukkoliikennettä.

Tampereen seudun joukkoliikenne on Tampereen kaupungin yksikkö, joka suunnittelee toimivalta-alueellaan Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikenteen liikennöintiväyhykkeet, reittilinjat ja aikataulut sekä tilaa ja tarvittaessa kilpailuttaa joukkoliikennelinjojen liikennöitsijät, ylläpitää maksu- ja matkakorttijärjestelmiä ja suunnittelee ja hoitaa joukkoliikenteen yleisen tiedotuksen ja markkinoinnin.

Yhteistariffiliikenne on Tampereen seudun joukkoliikenteen ja joidenkin yksityisten liikennöitsijöiden kesken tehty sopimus yhtenäisestä lippu- ja taksajärjestelmästä Tampereen kaupunkiseudulla.

Yrityksen Nysse-kortti on yritykselle tai rekisteröidylle yhdistykselle myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti, johon voidaan ladata Tampereen seudun joukkoliikenteen tarjoamia haltijakohtaisia lippuja.

3 Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

3.1 Matkakortin hankinta

Matkakortit hankitaan joukkoliikenteen asiakaspalvelusta. Henkilökohtaisen matkakortin voi tilata Nella Nettilatauspalvelusta. Alaikäisen matkakortti hankitaan asiakaspalvelusta, jos hänellä ei ole henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia. Kortista veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu. Kortille on painettu Tampereen seudun joukkoliikenteen logo sekä matkakortin identifioiva korttinumero. Kortin sisällä on siru, jolle tallentuvat ladatut liput sekä tietyt asiakastiedot.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Tampereen seudun joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ja matkakorttiehtoihin ennen kortin hankkimista. Asiakas hyväksyy nämä ehdot tilatessaan tai vastaanottaessaan matkakortin. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Tampereen seudun joukkoliikenteen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa kunnes jompikumpi osapuolista sen päättää. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja.

3.1.1 Henkilökohtainen matkakortti

Henkilökohtaisen matkakortin voi hankkia henkilö, jolla on Suomen viranomaisen antama henkilötunnus. Hankkiessaan henkilökohtaista matkakorttia asiakkaan on esitettävä kuvallinen henkilöllisyystodistus (virallinen henkilökortti, passi, ajokortti). Nettilatauspalvelussa asiakas tunnustetaan verkkopankkitunnusten tai mobiilivarmenteen avulla.

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). Jos alaikäisellä tai vajaavaltaisella henkilöllä ei ole käytössään verkkotunnistamiseen tarvittavia tunnisteita, hän ei voi tilata matkakorttia nettilatauspalvelusta. Alaikäinen tai vajaavaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täytymisestä yhdessä huoltajansa tai edunvalvojansa kanssa.

Henkilökohtaisen matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle asiakaspalvelussa. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä oma henkilöllisyystodistus. Valtakirjan voi tulostaa Tampereen seudun joukkoliikenteen nettisivuilta tai noutaa asiakaspalvelusta. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tiedot asiakasrekisteriin. Valtuuttaja eli kortinomistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö. Matkakorttia ei voi hankkia toiselle henkilölle nettilatauspalvelussa.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Tampereen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy asiakaspalvelusta sekä Tampereen seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakastiedot voi tarkistaa nettilatauspalvelussa ja asiakaspalvelussa. Asiakkaalla on oikeus pyytää virheelliset tiedot korjattaviksi. Pyyntö osoitetaan sille rekisterinpitäjälle, jolta tiedot on kerätty.

Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle asiakaspalvelussa (henkilöllisyys todistettava). Asiakas voi tarkastella ja tulostaa asiakasrekisteriin tallennettuja tietojaan myös nettilatauspalvelussa, jolloin vaaditaan vahva tunnistautuminen verkkopankkitunnuksilla. Asiakkaalla on oikeus kieltää tietojen käyttö tiedotus- ja markkinointitarkoituksiin. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön.

Matkakortille ja asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, kotikunta, sukupuoli sekä käyttäjärühmä. Ainoastaan asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi kortinomistajan osoite, vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä matkakortin lataustiedot ja käyttötiedot matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista

merkitystä (arvolippu, kausilippu tai matkamäärän perusteella laskutettava lippu, ei vaihtomatkoja). Viimeisimmät (enintään) 9 käyttötapahtumaa tallentuvat myös matkakortille.

Kaikki asiakastiedot nähdään ainoastaan asiakaspalvelussa. Asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Palveluntarjoajien laitteilla voidaan matkakortilta tarkistaa kortinomistajan etu- ja sukunimi, syntymäkuukausi ja -vuosi, kotikunta, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä..

Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata 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 ko. tieto matkakortille asiakaspalvelussa. Jos esimerkiksi asiakkaan kotikunta muuttuu, on hänen velvollisuutenaan päivittää uusi kuntatieto matkakortille asiakaspalvelussa sen jälkeen, kun tiedot on päivitetty väestötietojärjestelmään.

Ikäryhmän muuttumisesta ei tarvitse tehdä ilmoitusta. Ikäkohtaiset alennukset ja muut ominaisuudet astuvat voimaan automaattisesti asiakkaan syntymäajan perusteella.

3.1.2 Haltijakohtainen matkakortti

Matkakortin voi hankkia yritys, yhteisö tai yksityishenkilö (ikään tai asuinpaikkaan katsomatta). Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin.

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu automaattisesti. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia lippuja.

3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti

Matkakortin voi hankkia Y-tunnuksen (yritys- ja yhteisötunnus) omaava yritys tai yhteisö. Asiakasrekisteriin tallennetaan Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortin haltijan identifioiva numeerinen tunnus. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta. Asiakasyrityksellä tai -yhteisöllä on oikeus pyytää asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Selvittelytyöstä aiheutuneet kustannukset voidaan periä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle asiakaspalvelussa. Matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu automaattisesti. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia lippuja.

3.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Kun matkakortin käyttö lopetetaan, sen voi säilyttää tai palauttaa asiakaspalveluun hävitettäväksi. Asiakassuhteen voi päättää asiakaspalvelussa.

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

Takuuajana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen asiakaspalvelussa. Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

3.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Henkilökohtaisen matkakortin tapahtumahistorian saa tiettyjen lippujen ja latauksien osalta yhden (1) vuoden ajalta asiakaspalvelusta. Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla matkakorttia mukanaan. Käyttötietoja voi tarkastella myös nettilatauspalvelussa. Tietojen hakuedellyttää, että matkakortti on lisätty käyttäjätiliin vahvasti tunnistautuneena.

Haltijakohtaisen matkakortin käyttötiedot annetaan kortinhaltijalle. Matkakortti on oltava mukana asiakaspalvelussa. Yrityksen matkakortin käyttötietoja voi tiedustella asiakaspalvelussa. Käyttötiedot voidaan antaa kortin haltijalle tai yrityksen yhteyshenkilölle (henkilöllisyys todistettava).

Matkakortin korttistorian eli viimeisimmät lipputiedot ja käytötapahtumat voi pyytää asiakaspalvelusta tai palveluntarjoajalta. Tiedot luovutetaan kortin haltijalle. Matkakortti on tällöin oltava mukana.

3.4 Matkakortin käyttäminen

Matkakortilla olevalla lipulla voi maksaa matkat Tampereen seudun joukkoliikenteessä.

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeuttava, voimassaoleva lippu. Ilman voimassaolevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta. Lisäksi voidaan määrätä tarkastusmaksu. Kello 00.00–04.40 välisenä aikana veloitetaan lisäksi voimassaolevan taksan mukainen yölisä, joka voidaan maksaa matkakortin arvolipulla tai käteisellä kuljettajalle. Pelkkää yölisää ei voida veloittaa arvolipulta.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina liikennevälineeseen noustessa. Liput sisältävät vaihto-oikeuden, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa ja tarvittaessa esittämällä yövuorolisän käteismaksusta saatu kuitti kuljettajalle tai lipputarkastajalle. Vaihtoaika voi vaihdella lipun vyöhykemäärästä riippuen.

Jos kortinlukija ei toimi, lipputiedot tai vaihto-oikeus tarkistetaan liikennevälineen toisessa kortinlukijassa tai tarkastajan laitteella. Jos lipputietoja ei pystytä tarkastamaan, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, matkasta ei peritä maksua ja asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen asiakaspalvelussa. Asiakkaalta voidaan periä kertalipun hinta sekä tarkastusmaksu, mikäli voidaan todeta, että viallisella mat-

kakortilla yritetään matkustaa maksutta toistuvasti.

Henkilökohtaista lippua voi käyttää vain kortinomistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä lipputarkastajalle tai kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään (henkilöllisyyden osoittava todistus). Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydetessä luotettava selvitys iästään lipputarkastajalle tai kuljettajalle.

Matkakortin saa luovuttaa samaan tai alempaan (pois lukien seniorit) ikäryhmään kuuluvan toisen henkilön käyttöön, mikäli kortilla on haltijakohtainen, käyttäjälle soveltuva lippu. Ikäryhmiin haltijakohtaisilla lipuilla saa matkustaa seuraavasti: seniorin lipulla seniori, aikuisen lipulla aikuinen/nuori/lapsi, nuoren lipulla nuori/lapsi, lapsen lipulla lapsi.

Matkakortin voi ladata Tampereen seudun joukkoliikenteen asiakaspalvelussa sekä latauspisteissä. Henkilökohtaisille sekä yrityksen matkakorteille voi ostaa lippuja myös nettilatauspalvelussa. Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmiä (esim. kausilippu ja arvolippu). Jos matkakortille on ladattu useita kausiluonteisia lippuja, uusi kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassaoleva lippu on käytetty loppuun tai määrättyinä päivinä, mikäli se lipulle on asetettu.

Matkakorttia voi käyttää myös muihin Tampereen seudun joukkoliikenteen kanssa palvelusopimuksen tehneiden palveluntarjoajien palveluihin (esim. uimahallit).

3.5 Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla tai lipputarkastajalla on oikeus periä ilman asianmukaista matkalippua matkustavalta voimassa olevan hinnaston mukainen kertamaksu sekä tarkastusmaksu.

Jos henkilökohtaisen lipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai ikäryhmän henkilökohtainen tai yrityksen matkakortti väärään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla tai lipputarkastajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella asiakaspalvelusta, jonne ne toimitetaan. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

Jos ikäryhmän haltijakohtainen matkakortti on annettu väärään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, voidaan matkustajalta periä kerta- ja tarkastusmaksu. Matkakortti jää matkustajan haltuun.

3.6 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

3.6.1 Henkilökohtainen matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan asiakaspalveluun, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä tai sähköpostitse). Näin turvataan myös sulkemisen ajan-

tasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on asiakaspalveluun kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea. Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei saa käyttää matkustamiseen. Kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia yritetään käyttää. Kuljettajan velvollisuus on tällöin pyrkiä ottamaan matkakortti haltuun. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella asiakaspalvelusta, jossa niitä säilytetään yhden (1) vuoden ajan.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa uuden, korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää (ei olemassa olevalle muulle kortille). Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvatus matkakorttinsa, on hänen velvollisuutenaan hävittää se asianmukaisesti. Korvattua korttia ei saa ladata eikä sitä saa käyttää maksamiseen.

Mikäli matkakorttia ei ole korvattu uudella, kortinomistajalle ilmoitetaan suljetun kortin löytymisestä puhelimitse tai sähköpostilla. Mikäli asiakas ei ole antanut asiakasrekisteriin näitä yhteystietojaan tai sulkenut matkakorttiaan, voi sitä tiedustella asiaksaspalvelusta.

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

3.6.2 Haltijakohtainen matkakortti

Haltijakohtaisia matkakortteja ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille. Tampereen seudun joukkoliikenne ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

3.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Tampereen matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan asiakaspalveluun, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava yrityksen Y-tunnus. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli yrityksellä on useita matkakortteja, on asiakaspalvelulle kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea. Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei saa käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia yritetään käyttää. Kuljettajan velvollisuus on tällöin pyrkiä ottamaan mat-

kakortti haltuun. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella asiakaspalvelusta, jossa niitä säilytetään yhden (1) vuoden ajan.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa uuden, korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää (ei olemassa olevalle muulle kortille). Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, on hänen velvollisuutenaan hävittää se asianmukaisesti. Korvattua korttia ei saa ladata eikä sitä saa käyttää maksamiseen.

Mikäli matkakorttia ei ole korvattu uudella, kortinomistajalle ilmoitetaan suljetun kortin löytymisestä puhelimitse tai sähköpostilla. Mikäli asiakas ei ole antanut asiakasrekisteriin yhteystietojaan tai sulkenut matkakorttiaan, voi sitä tiedustella asiakaspalvelusta.

Varastetuksi ilmoitettu matkakortti käsitellään kuten kadonnut matkakortti. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

3.7 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

3.7.1 Viallinen matkakortti

Matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen asiakaspalvelussa. Vioittuneella matkakortilla olevat liput voidaan siirtää uuteen korttiin edellyttäen, että matkakortin sisältö voidaan selvittää matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä (henkilökohtaiset sekä yrityksenmatkakortit) tai korttirekisteristä (haltijakohtaiset matkakortit). Korttinumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttihistoria). Matkakortti pitää olla mukana asioidessa.

Uudesta kortista peritään voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen siirtämisestä uuteen korttiin käsittelymaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti tai se ei ole mukana.

Korttia uusittaessa viallinen kortti on luovutettava asiakaspalveluun hävitettäväksi. Vioittuneen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Jos asiakas ei halua hankkia uutta matkakorttia, viallisella matkakortilla olleet liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 3.7.2 on esitetty.

3.7.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lippuja omasta pyynnöstään asiakaspalvelussa. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimas-

sa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään

- muuttamalla palautushetkellä jäljellä oleva kausiluonteinen lippu arvolipuksi
- maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle käteisenä
- 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 henkilökohtaisella matkakortilla jäljellä olevat liput voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Yli 30 vuorokauden kausilippuja palautettaessa käsittelymaksu peritään aloitetulta sekä jokaiselta jäljellä olevalta täydeltä 30 vuorokauden jaksolta, maksimissaan kuusi kappaletta. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ei voi palauttaa. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa. Etuuslippuja ei voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja tuen tarjoajan kokonaan tai osittain antamasta osuudesta.

3.7.3 Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset on viipymättä pyrittävä korjaamaan latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos virhettä ei voida korjata latauspisteessä, käsitellään korjauspyyntö asiakaspalvelussa Tampereen seudun joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 3.7.2 on esitetty.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana kuten kappaleessa 3.7.2 on esitetty, mutta käsittelymaksua ei peritä. Korjauspyyntö on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi Tampereen seudun joukkoliikenteen ennakkolippua).

3.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehty arvolippuveloitukset voidaan palauttaa matkakortille tai hyvittää käteisellä. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettävä kuljettajalta korttihakiosite, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti esitetään asiakaspalvelussa.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä

kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnöt käsitellään asiakaspalvelussa Tampereen seudun joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

Jos virheellisen veloituksen on tehnyt joku muu kuin Tampereen seudun joukkoliikenteen palveluntarjoaja, vastaa kyseinen palveluntarjoaja itse virheen korjaamisesta (esim. uimahallit).

3.7.5 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 asiakaspalvelussa Tampereen seudun joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

Selvityspyyntöä tehdessä on kortinomistajan tai -haltijan osoitettava henkilöllisyytensä sekä esitettävä asianmukaiset tositteet tapahtuman oikeellisuuden todistamiseksi. Jos on itse estynyt asioimaan asiakaspalvelussa, 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 keskeneräisten ja aloittamattomien kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta kuten kappaleessa 3.7.2 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 lipun arvon menetys lasketaan vertaamalla lipun kokonaishintaa lipulla tehtyjen matkojen arvoon (matkojen määrä kerrottuna arvolipun voimassaolevalla taksalla kyseisenä ajanjaksona). Jos lipun kokonaishinta on edullisempi kuin tehtyjen matkojen arvo, hyvityssperustetta ei synny.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityssperuste johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Yli 30 vuorokauden kausilippuja hyvitetäessä käsittelymaksu peritään aloitetulta sekä jokaiselta jäljellä olevalta täydeltä 30 vuorokauden jaksolta, maksimissaan kuusi kappaletta. Mikäli hyvityksen tai palautuksen arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ei hyvitetä. Jos hyvityssperuste johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsittelymaksua ei peritä.

Korttimaksuja ei hyvitetä. Etuuslippuja ei hyvitetä eikä niitä voi

palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja sekä tuen tarjoajan kokonaan tai osittain antamasta osuudesta. Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämisohjeet. Liikennehäiriöt (esimerkiksi vuoron puuttuminen, etujassa tai myöhässä tuleminen) eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Tampereen seudun joukkoliikenteelle osoitetun hakemuksen perusteella.

3.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa asiakaspalvelussa. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 3.7.2 on esitetty.

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

Lunastuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Yli 30 vuorokauden kausilippuja lunastettaessa käsittelymaksu peritään aloitetulta sekä jokaiselta jäljellä olevalta täydeltä 30 vuorokauden jaksolta, maksimissaan kuusi kappaletta. Lippuja ei voi lunastaa, jos lunastettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, jos matkakortteja ei palauteta tai jos matkakortti on haltijakohtainen. Etuuslippuja ei voi lunastaa, koska hinta koostuu asiakkaan sekä tuen tarjoajan kokonaan tai osittain antamasta osuudesta. Korttimaksuja ei hyvitetä.

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

4 Tampereen seudun joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

4.1 Matkakortin myyminen

Tampereen seudun joukkoliikenne myy matkakortteja kappaleessa 3 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yrityksen matkakortteille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

4.2 Maksut ja etuudet

Tampereen seudun joukkoliikenteellä on oikeus periä asiakkaalta asiakaspalvelussa ja verkkosivuilla nähtävillä olevan, kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

- matkakortin korttimaksu
- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä
- muista kuin palveluvirheistä johtuvista selvityksistä hinnaston mukainen tuntiveloitus
- tarkastusmaksu, jos matkustaa ilman asianmukaista lippua.

Tampereen seudun joukkoliikenteellä on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Tampereen 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 Tampereen seudun joukkoliikenteen verkkosivuilla.

4.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijan etuuksia ovat arvolipulla maksetun matkan ja 30 vuorokauden kausilipun alennetut hinnat. Liput kelpaavat valinnan mukaan 2-6 vyöhykkeellä (A-F). Etuus on määräaikainen (sidottu lukukauteen tai -vuoteen ja ikään). Etuuden saadakseen opiskelijan on täytettävä seuraavat ehdot:

- Opiskelija kuuluu aikuisten ikäryhmään.
- Opiskelijan kotikunta on Tampere, Pirkkala, Nokia, Kangasala, Lempäälä, Ylöjärvi, Orivesi tai Vesilahti (toissijainen osoite ei oikeuta alennukseen)
- Opiskelu on päätoimista (lukuvuosi vähintään 8 kk) lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, yliopistossa tai korkeakoulussa
- Opiskelu johtaa ammattiin tai tutkintoon.

Opiskelija-alennuksen piiriin eivät kuulu työvoimapolitiisessa tai oppisopimuskoulutuksessa olevat, kansaopistoissa opiskelevat, valmentaviin koulutuksiin osallistuvat ja ulkomailla opiskelevat.

Oikeus etuuteen on todistettava voimassa olevalla opiskelijajärjestön tai Matkahuolto Oy:n opiskelijakortilla tai oppilaitoksen täyttämällä, Tampereen seudun joukkoliikenteen opiskelija-todistuksella. 30 vuotta täyttäneen opiskelijan on lisäksi esitettävä paperinen myönteinen Kelan opintotukipäätös.

Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen matkakortti. Kotikunta tarkistetaan asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Jos jokin etuuteen vaikuttava tekijä (esim. kotikunta) muuttuu, on asiakkaan velvollisuutena päivittää tieto matkakortille asiakaspalvelussa viipymättä.

4.2.2 Seniorien etuudet (seniorin ikäryhmä)

Seniorien etuuteen on oikeutettu 65 vuotta täyttänyt henkilö. Alennus annetaan automaattisesti bussissa, joten matkakortti tulee olla 65 vuotta täyttäneen nimissä ja hallussa.

Seniorien etuus on alennus arvolipulta veloittavasta yksittäisen matkan hinnasta tiettyyn kellonaikaan. Etuus on voimassa toistaiseksi.

4.2.4 Veteraanien etuudet

Rintama- tai miinanraivaajatunnuksen omaaville veteraaneille asiakaspalvelussa myönnettävä etuus, joka oikeuttaa rajattomaan määrään maksuttomia matkoja Tampereen seudun joukkoliikenteessä (Tampereen seudun joukkoliikennelautakunnan päätös 17.6.2015). Asiakkaan kotikunta tulee olla jokin Tampereen seudun joukkoliikenteen toimivalta-alueen kunnista.

Lippu on henkilökohtainen ja yövuorolisä peritään.

Jos asiakkaan kotikunta muuttuu, on hänen velvollisuutenaan päivittää uusi kuntatieto matkakortille asiakaspalvelussa sen jälkeen, kun tiedot on päivitetty väestötietojärjestelmään. Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen matkakortti.

4.2.5 Koululaisten etuudet

Etouden myöntää kunnan perusopetus tai yksityinen koulu. Tuen tarjoaja ylläpitää lippuun oikeutettujen tietoja Tampereen seudun joukkoliikenteen etuussovelluksessa. Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen matkakortti.

Etutena on henkilökohtainen lippu, joka oikeuttaa enintään kahteen ilmaiseen matkaan koulupäivinä klo 6.30–17.00. Matkoihin sisältyy vaihto-oikeus.

Jos matkakortille on ladattu myös arvolippu, kortilta luetaan ensisijaisesti koululippu. Jos matkakortille on ladattu myös kausilippu, kortinlukija lukee ensisijaisesti kausilipun.

Lippu on voimassa koko lukuvuoden ja matkat ovat koulupäiväkohtaisia. Lukuvuoden koulupäiviä ovat kaikkien Tampereen seudun joukkoliikenteen toimivalta-alueeseen kuuluvien kuntien ennalta ilmoittamat koulupäivät. Kun ilmaiset matkat on käytetty tai kyseessä on muu kuin koulupäivä, matkat on maksettava muulla lipulla.

Useamman samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan henkilön matkan maksamiseen on käytettävä muuta lippua. Jos oikeus etuuteen päättyy, on asiakkaan velvollisuutena viipymättä päivittää tieto matkakortille asiakaspalvelussa.

4.2.6 Työsuhdelippuetuus

Työsuhdelippu on ainakin osittain työnantajan maksama joukkoliikenteen lippu. Sopimus lipun käytöstä tehdään työnantajan ja Tampereen seudun joukkoliikenteen välille. Työnantaja ylläpitää

lippuun oikeutettujen tietoja Tampereen seudun joukkoliikenteen etuussovelluksessa.

Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen matkakortti. Työnantaja valitsee työntekijöille työsuhdelippuna tarjottavat liput Tampereen seudun joukkoliikenteen lippuvalikoimasta sekä määrittää tuettavan osuuden lipun hinnasta. Lippu on henkilökohtainen.

4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

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

Tiedot tallennetaan Tampereen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy asiakaspalvelusta sekä Tampereen seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakkaalla on oikeus nähdä tallennettavat tiedot sekä pyytää virheelliset tiedot korjattaviksi. Pyyntö osoitetaan rekisterinpitäjälle.

Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle asiakaspalvelussa (henkilöllisyys todistettava). Asiakas voi tarkastella ja tulostaa asiakasrekisteriin tallennettuja tietojaan myös nettilatauspalvelussa, johon vaaditaan vahva tunnistautuminen verkkopankkitunnuksilla. Asiakkaalla on oikeus kieltää tietojen käyttö tiedotus- ja markkinointitarkoituksiin. Tietoja ei luovuteta kolmannen osapuolen käyttöön.

Matkakortille ja asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, kotikunta, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä. Ainoastaan asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi kortinomistajan osoite ja kotikunta, vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä (arvolippu, kausilippu tai matkamäärän perusteella laskutettava lippu, ei vaihtomatkoja). Viimeisimmät (enintään) 9 käyttötapahtumaa tallentuvat myös matkakortille.

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

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

- henkilökohtaisen matkakortin myynti

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

Tampereen seudun joukkoliikenteellä on oikeus käyttää keräämään asiakastietoja sähköisessä asiakasviestinnässä ja suoramarkkinoinnissa, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa. Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille muutoin kuin lain tai viranomais määräysten velvoittamana.

Tampereen seudun joukkoliikenteen henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistus oikeudet, on ehdoton vaito-olo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailta järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisterilosteesta määritettyjä käyttötapauksia.

4.4 Tampereen seudun joukkoliikenteen vastuun rajoitus

Tampereen seudun joukkoliikenne ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan sopimusyritysten toimesta koitunutta vahinkoa.

4.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Tampereen seudun joukkoliikenteen matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa.

Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Tampereen seudun joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen asiakaspalvelussa sekä internetsivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

Sinisten bussien

HYVÄN matkan ohjeet

Ole ajoissa, välipysäkkiaikataulut ovat ohjeellisia.

Kyytiin halutessasi anna kuljettajalle selvä merkki kättä nostamalla. Viittaa niin kauan, että näet bussin vilkuttavan pysäkille.

Varmistu siitä, että matkustat matkalippusi oikeuttamilla vyöhykkeillä. Näin vältät mahdollisen tarkastusmaksun.

Anna tilaa muillekin, täytä seisomatilat takaosasta alkaen.

Laukun paikka on sylissä tai lattialla, penkit ovat muita matkustajia varten.

Ilmoita aina ilkevästä kuljettajalle!

Syö eväsi ennen tai jälkeen bussimatkan, älä matkan aikana.

Käytä lastenvaunupainiketta matkustaessasi rattaiden tai vaunujen kanssa. Älä jätä lasta vaunuissa keskisillalle yksin.

Anna poistumismerkki hyvissä ajoin.

Päästä lapset ensin ulos poistuessasi autosta.



ASIAKASPALVELU

Frenckellinaukio 2 B
PL 487, 33101 Tampere

 **03 5656 4700**

 **joukkoliikenne@tampere.fi**

SÄHKÖISET PALVELUT

 Facebook
[@nysse.fi](https://www.facebook.com/nysse.fi)

 Nella Nettilatauspalvelu
nella.tampere.fi

 Reaaliaikainen liikenneseuranta
lissu.tampere.fi

 Aikataulut
aikataulut.tampere.fi

 Linjakartta
linjakartta.tampere.fi

 Kotisivu
nysse.fi