

Sisällys

| | |
|---|---|
| 1. Termit ja niiden selitykset | 2 |
| 2. Matkaliput ja niiden käyttäminen | 3 |
| 2.1 Matkakortti | 3 |
| 2.1.1 Matkakortin hankinta | 3 |
| 2.1.2 Säilyttäminen ja käyttöikä | 3 |
| 2.1.3 Käyttäminen | 3 |
| 2.2. Matkakortille ladattavat liput | 4 |
| 2.2.1 Kausilippu | 4 |
| 2.2.2 Sarjalippu | 4 |
| 2.3. Pay iQ Tickets-mobiilisovellus | 4 |
| 2.4. Kertalippu | 5 |
| 2.5. Vuorokausilippu | 5 |
| 3. Lähimaksaminen | 5 |
| 4. Erikoisliput/Muut liput/Muut maksut | 6 |
| 4.1. Ryhmämatkalippu | 6 |
| 5. Oikeus matkustaa ilman lippua | 6 |
| 5.1. Lapset | 6 |
| 5.2. Lastenvaunujen tai -rattaiden kanssa matkustavat | 6 |
| 5.3. Liikuntarajoitteiset | 6 |
| 5.4. Näkövammaiset | 6 |
| 5.5. Vammaisten henkilöiden saattajat | 7 |
| 5.6. Veteraanit | 7 |
| 5.7. Polkupyörät, tavarat ja lemmikit | 7 |
| 5.8. Maksuttomat kulkuvälineet | 7 |
| 5.9. Maksulliset kulkuvälineet | 7 |
| 6. Alennusryhmät | 7 |
| 6.1. Lapset | 8 |
| 6.2. Opiskelijat ja koululaiset | 8 |
| 6.3. Seniorit | 8 |
| 7. Lippujen hyvittäminen | 8 |

| | |
|---|----|
| 7.1. Lippujen palautus tarpeettomana | 8 |
| 7.2. Virheelliset lippulataukset | 8 |
| 7.3. Muut selvityspyynnot ja hyvitykset..... | 8 |
| 7.4. Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen..... | 9 |
| 8. Lakko tai liikennehäiriö | 9 |
| 9. Liikenteessä sattuneet vahingot | 9 |
| 10. Asiakasrekisterit ja tietosuojat | 9 |
| 11. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu..... | 10 |

1. Termit ja niiden selitykset

Asiakaspalvelu on Rauman Gyyt asiakaspalvelupiste, jolla on oikeudet ladata, myydä ja jaella kaikkia Rauman Gyyt-lippuja sekä vastaanottaa selvityspyynnot.

Asiakasrekisterit ovat Rauman Gyyt ylläpitämiä maksujärjestelmän ja asiakaspalvelun rekistereitä: matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteri, asiakaspalauterekisteri. Rauman Gyytn keräämien tietojen rekisterinpitäjänä toimii Rauman kaupunki.

Henkilökohtainen matkakortti on suomalaisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle myytävä matkakortti, johon voidaan ladata haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Asiakkaan tiedot tallennetaan Rauman matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin.

Henkilökohtainen lipputuote on tietyin ehdoin myönnetty, erityisiä etuuksia sisältävä lippu, esimerkiksi opiskelijan kausilippu.

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

Lippulaite on liikennevälineessä tai laiturialueella oleva lukijalaite, joka lukee matkakortin, QR-koodin tai lähimaksun. QR-koodinlukija on lippulaitteessa oleva lukija, joka lukee mobiililaitteelta matkalipun, QR-kertalipun tai tapahtumalipun.

Myyntipiste tai jälleenmyyntipiste on Rauman kaupungin joukkoliikenteen jälleenmyyjä, jolla on rajoitettu lippuvalikoima.

Osteri.fi -verkkopalvelu on matkakortille ladattavien lippujen verkkokauppa. Osterista voi tilata matkakortin, ostaa kausi- ja sarjalippuja ja tarkistaa matkakorttien saldon.

2. Matkaliput ja niiden käyttäminen

Asiakkaan vastuulla on hankkia oikeanlainen voimassa oleva lippu. Lipun ostaja on vastuussa myös toiselle matkustajalle ostetun lipun asianmukaisuudesta. Matkustajan velvollisuus on vahvistaa matkaoikeus aina bussin lippulaitteella.

Asiakkaan tulee esittää pyynnöstä kuljettajalle ja tarkastajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään, jos hänen käytössään on henkilökohtainen lipputuote tai ikäryhmään perustuva alennus. Epäselvissä tilanteissa henkilöllisyys on todistettava henkilöllisyystodistuksella.

2.1 Matkakortti

Matkakortti voi olla joko haltija- tai henkilökohtainen.

Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata henkilökohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaista matkakorttia saa lainata toiselle henkilölle, jos siinä ei ole henkilökohtaista lippua ja ikäryhmä on käyttäjälle sopiva.

2.1.1 Matkakortin hankinta

Matkakortin voi hankkia Osteri.fi-verkkopalvelusta (henkilökohtaiset matkakortit) tai Rauman kaupungin asiakaspalvelusta. Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen maksu. Kortille on painettu Rauman Gyyt:n-logo sekä matkakortin identifioiva korttinumero.

Asiakas hyväksyy nämä ehdot tilatessaan tai vastaanottaessaan matkakortin. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Rauman Gyyt joukkoliikenteen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa, kunnes toinen osapuolista sen päättää. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja.

2.1.2. Säilyttäminen ja käyttöikä

Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti. 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.

Matkakortin vioituessa uudesta kortista peritään voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

2.1.3. Käyttäminen

Matkakortilla olevalla lipulla voi maksaa matkan Rauman Gyyt joukkoliikenteessä. Maksutavat eri liikennevälineissä vaihtelevat. Matkakortti käytetään lippulaitteella aina liikennevälineeseen noustessa. Lipulla voi vaihtaa sen voimassaoloaikana liikennevälineestä toiseen.

Jos lippulaite ei toimi, lipputiedot tai vaihto-oikeus tarkistetaan liikennevälineen toisessa lukijalaitteessa. Jos kortti on viallinen, asiakkaan on ostettava lippu muulla tavoin. Vikaantunut kortti vaihdetaan uuteen asiakaspalvelussa maksua vastaan, pois lukien tekninen vika.

Matkakorttia voi käyttää myös muihin Rauman kaupungin joukkoliikenteen kanssa palvelusopimuksen tehneiden palveluntarjoajien palveluihin.

2.2. Matkakortille ladattavat liput

Matkakortille voi ostaa lippuja myyntipisteissä ja joukkoliikenteen asiakaspalvelussa. Henkilökohtaisille matkakorteille voi ostaa lippuja myös Osteri.fi-verkkopalvelussa.

2.2.1. Kausilippu

Kausilippuja myydään 30 ja 360 vrk kausina. Kausi alkaa ensimmäisestä matkasta ja se sisältää rajattoman määrän matkoja.

Uuden lipun voi ostaa jo voimassa olevan kauden aikana, sillä se lähtee voiman vasta vanhan kauden päättymistä seuraavalla matkalla.

Kausilipulla voi maksaa vain oman matkan.

2.2.2 Sarjalippu

Sarjalippu matkakortille ladattu lipputuote. Sarjalippuja myydään 22 ja 44 matkan oikeuttavia ja kaikilla sarjalipputuotteilla on 60 minuutin vaihto-oikeus alkaen leimauksesta. Matkakortille ladattua sarjalippua voi käyttää kuka tahansa, joten se soveltuu myös yhteiskäyttöön.

2.3. Pay iQ Tickets-mobiilisovellus

Pay iQ Tickets -sovelluksesta voi ostaa kertalippuja. Lippu on voimassa ostohetkestä alkaen.

Lipun ostoa ei voi perua. Ostokuitit ovat nähtävissä Pay iQ Tickets -sovelluksessa.

Lippu maksetaan Visa-, Visa Electron- tai Mastercard-maksukortilla. Kerta- ja vuorokausiliput voi maksaa myös esimerkiksi puhelinlaskulla (mobiilimaksu). Sovellus ladataan puhelimen sovelluskaupasta.

Sovelluksesta ostettu lippu on vahvistettava jokaisella matkalla. Puhelin asetetaan lippulaitteen alle näyttö ylöspäin, jolloin lippulaite lukee lipulla olevan QR-koodin. Pyydettyessä lippu on näytettävä kuljettajalle.

Lippu tulee ostaa sillä laitteella, jolla lippu käytetään. Sovelluksella voi ostaa kerta- tai vuorokausilipun myös toiselle matkustajalle, yhteiselle matkalle. Lipun ostaja vastaa myös toiselle henkilölle ostamansa lipun oikeellisuudesta.

2.4. Kertalippu

Pay iQ Tickets -sovelluksesta ostettu kertalippu on voimassa 60 minuuttia ostopäivästä alkaen. Hyvitykset tai reklamaatiot käsitellään asiakaspalvelussa tapauskohtaisesti.

2.5. Vuorokausilippu

Vuorokausilipun voi ostaa Rauman Gyyt:n ajoneuvoista.

Hyvitykset tai reklamaatiot käsitellään asiakaspalvelussa tapauskohtaisesti.

3. Lähimaksaminen

Lähimaksulla voi maksaa matkan Rauman Gyyt joukkoliikenteessä. Lippu on voimassa 60 minuuttia ostopäivästä. Lipun voimassaolossa käytetään vaihtoaikaan verrattavissa olevaa hintakattoa: asiakkaalta ei veloiteta 60 minuutin ajalla tiettyä hintaa suurempaa maksua. Vaihto-oikeuden hintakaton lisäksi lähimaksulla hankituista matkaoikeuksista kerrytetään vuorokausikohtaista kattoa. Vuorokauden aikana lähimaksuominaisuudella tehdyistä matkoista kertyy enintään Rauman Gyyt:n hinnaston mukainen yhden vuorokauden (päivälipun) hinta. Tämän jälkeen lähimaksuilla tehdyistä matkoista ei veloiteta lisämaksuja. Hintakatto nollaantuu automaattisesti vuorokauden vaihtuessa.

Maksamiseen käyvät lähimaksuominaisuudella varustetut Visa-, Mastercard- ja Eurocard-maksukortit. Myös mobiililaitteisiin liitetyt maksukortit (mobiililompakot), kuten ApplePay, Pivo ja Google Pay, kelpaavat. Maksamiseen on aina käytettävä samaa maksukorttia tai mobiililompakkoa, jotta hintakatto toimii oikein.

Lähimaksulla voi maksaa vain oman matkansa.

Maksukortti käytetään lukijalaitteessa myös vaihtomatkoilla, jotta veloitettava hinta muodostuu oikein (hintakatto). Maksutavasta ja asiakkaan valitsemasta lipputuotteesta tulee ilmoittaa kuljettajalle ennen maksukortin leimaamista lähimaksulukijaan. Asiakkaan tulee myös varmistaa kuljettajalta vaihdon yhteydessä, että lipputuote valikoituu oikein, jotta vaihto-oikeus sekä maksukaton periaatteet toteutuvat. Lippulaitteen näyttö ilmoittaa hyväksytyin oston, mutta ei näytä matkan hintaa. Maksusta ei myöskään tulostu kuitteja,

koska asiakkaalta veloittettava hinta lasketaan taustajärjestelmässä asiakkaan 60 minuutin aikana tekemien matkojen mukaan.

Perityt maksut ja tehdyt matkat voi tarkistaa asiakasportaalista (osoitteesta <https://ls-liikennelinjat.littlepay.com/ls-liikennelinjat-oy>), jonne kirjaututaan maksukortin tiedoilla. Palvelusta näkee tehdyt matkat ja niistä lähteneet veloitukset. Portaalista voi myös tulostaa kuitin.

Jos maksua ei pystytä veloittamaan asiakkaan tililtä, maksukortti päättyy Rauman Gyyt:n estolistalle. Tällöin sitä ei voi käyttää lähimaksuun Rauman Gyyt liikenteessä. Kortin saa pois estolistalta, kun maksu saadaan veloittettua. Velan hyvitystä kysytään asiakkaan tililtä automaattisesti kahden viikon ajan. Tämän jälkeen maksukortin saa pois estolistalta vain asiakaspalvelun kautta.

Hyvityshakemukset tai reklamaatiot käsitellään asiakaspalvelussa tapauskohtaisesti.

4. Erikoisliput/Muut liput/Muut maksut

4.1. Ryhmämatkalippu

Ryhmämatkalipulla voi matkustaa enintään 4 henkilön ryhmissä. Ryhmälipusta veloitetaan kahden aikuisten kertalipun hinta. Ryhmämatkalipun voi ostaa vain Rauman Gyyt – ajoneuvoista.

5. Oikeus matkustaa ilman lippua

5.1. Lapset

0–6-vuotiaat lapset saavat matkustaa maksutta.

5.2. Lastenvaunujen tai -rattaiden kanssa matkustavat

Lasta vaunuissa tai rattaissa kuljettava matkustaja sekä mukana olevat 0–6-vuotiaat.

5.3. Liikuntarajoitteiset

Pyörätuolin käyttäjä ja tämän saattaja saavat matkustaa maksutta.

Rollaattoria käyttävän matka on maksuton. Kokoon taitettuna rollaattori ei oikeuta ilmaiseen matkaan.

Sähkökoottereita tai -mopoja ei kuljeteta turvallisuussyistä.

5.4. Näkövammaiset

Näkövammaiset voivat matkustaa maksutta bussissa tietyin edellytyksin. Mukana tulee olla EU:n vammaiskortti, joka esitetään bussissa kuljettajalle.

5.5. Vammaisten henkilöiden saattajat

Saattaja saa matkustaa Rauman Gyyt:n kyydissä maksutta, jos saatettavalla on mukanaan EU:n A-merkitty vammaiskortti.

Saatettava maksaa matkansa normaalisti, ellei muusta syystä ole oikeutettu maksuttomaan matkaan.

Saattajan on matkustettava ja poistuttava saatettavan seurassa.

5.6. Veteraanit

Mukana tulee olla matkakortti sekä rintama- tai miinanraivaajatunnus.

5.7. Polkupyörät, tavarat ja lemmikit

Tavallisia ja vaarattomia lemmikkejä voidaan kuljettaa bussissa omistajan vastuulla, jos kulkuneuvossa on tilaa. Poliisikoiran, näkövammaisten opaskoiran, liikuntarajoitteisen avustajakoiran tai avustajakoira koulutettavan koiran saa aina tuoda bussiin. Matkatavarasta ei peritä maksua. Suurten tavaroiden ottamisesta bussiin päättää kuljettaja tilanteen mukaan.

5.8. Maksuttomat kulkuvälineet

Tilat erilaisille apu- ja kulkuvälineille ovat rajalliset. Maksutta kuljetetaan

- rollaattorit
- kokoon taitetut polkupyörät
- alle 7-vuotiaan kulkuvälineet
- skeittilaudat, kokoontaitettavat potkulaudat ja skuutit
- pienet 1- tai 2-pyöräiset sähkötasapainolaudat.

5.9. Maksulliset kulkuvälineet

Seuraaville kulkuvälineille on ostettava oman ikäryhmän mukainen lippu.

- 7 vuotta täyttäneiden polkupyörät
- sähköpolkupyörät ja potkupyörät
- isokokoiset sähköpotkulaudat sekä Segway
- isot tasapainolaudat.

6. Alennusryhmät

6.1. Lapset

Lastenlipun voivat ostaa 7–16-vuotiaat matkustajat.

6.2. Opiskelijat ja koululaiset

Peruskoululaisen huoltaja voi anoa koululippua asuinkuntansa perusopetukselta. Koululippu sisältää 1 tai 2 matkaa (vaihtoeinen) lukuvuoden jokaisena koulupäivänä.

Joukkoliikenteen alennuksen saa 17 vuotta täyttänyt päätoiminen opiskelija, joka opiskelee lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, korkeakoulussa tai yliopistossa. Opintojen tulee johtaa ammattiin tai tutkintoon, ja lukuvuoden pituuden on oltava vähintään 8 kuukautta.

6.3. Seniorit

Kaikki 65 vuotta täyttäneet matkustajat kuuluvat alennusryhmien piiriin.

7. Lippujen hyvittäminen

7.1. Lippujen palautus tarpeettomana

Henkilökohtaiselle matkakortille ladattuja tarpeettomia lipputuotteita ei hyvitetä asiakkaille.

7.2. Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset korjataan ensisijaisesti siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos tämä ei onnistu, käsitellään korjauspyyntö asiakaspalvelussa Rauman Gyyt joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti. Jos virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana (ks. edellinen kohta).

7.3. Muut selvityspyynnot ja hyvitykset

Muut maksutapoihin, matkakorttiin ja matkustamiseen liittyvät selvityspyynnot on tehtävä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnot tulee tehdä ensisijaisesti Rauman Suomi.fi-lomakepalvelun kautta (<https://rauma.epalvelu.fi/services/rauma/32805/>).

Mikäli asiakas on estynyt asioimasta sähköisesti, voi korvausanomuksen täyttää myös Rauman kaupungin asiakaspalvelupisteessä.

Selvityspyyntöä tehdessä on asiakkaan osoitettava henkilöllisyytensä sekä esitettävä asianmukaiset tositteet tapahtuman oikeellisuuden todistamiseksi. Jos on itse estynyt asioimaan asiakaspalvelussa, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan.

7.4. Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa, milloin tahansa asiakaspalvelussa. Henkilöllisyys on todistettava.

Jos on itse estynyt asioimaan asiakaspalvelussa, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan.

Asiakasrekisteriin tallennettuja asiakastietoja säilytetään yhden vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa.

8. Lakko tai liikennehäiriö

Force majeure –tilanteet (esimerkiksi luonnononnettomuus tai laaja Rauman Gyyt-liikennettä koskeva lakko/työnseisaus) eivät pääsääntöisesti oikeuta vahingonkorvauksiin. Mahdollisista hyvityskäytännöistä tiedotetaan Rauman kaupungin verkkosivuilla ja annetaan erilliset ohjeet tilanteen päättymisen jälkeen.

Satunnaiset vähäiset aikataulupoikkeamat, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät lähtökohtaisesti oikeuta lipun hinnan hyvityksiin tai vahingonkorvauksiin. Oikeutta ei myöskään ole lähtökohtaisesti silloin, kun aikataulupoikkeama johtuu sellaisesta ennalta arvaamattomasta liikennehäiriöstä, jota Rauman Gyyt ei ole voinut kohtuudella estää. Matkustajan tulee tällöin mahdollisuuksien mukaan käyttää muita Rauman Gyyt-liikenteen linjoja tai odottaa korvaavaa vuoroa. Jo matkaa suunnitellussa tulee ottaa huomioon, että välipysäkkien pysäkkiaikataulut ovat arvioituja saapumis-/lähtöaikoja ko. pysäkillä.

Jos syynä viivästymiselle ei ole ollut ennalta arvaamaton seikka, vuoron viivästys on ollut merkittävä eikä korvaavaa vuoroa ole ollut kohtuullisessa ajassa käytettävissä, arvioidaan mahdollista hyvitystä/vahingonkorvausta tapauskohtaisesti.

9. Liikenteessä sattuneet vahingot

Liikennöitsijät vastaavat liikenteessä sattuneista vahingoista, ja mahdolliset korvausvaatimukset käsitellään liikennöitsijän ja tämän vakuutusyhtiön kanssa. Jokainen korvausvaatimus käsitellään tapauskohtaisesti.

Korvaushakemuksen voi toimittaa liikennöitsijälle suoraan tai asiakaspalvelun kautta. Hakemuksessa on ilmoitettava tarkka tapahtuma-aika ja paikka, liikennöintisuunta, linja, liikennöitsijä ja auton numero.

10. Asiakasrekisterit ja tietosuojaja

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 takaa henkilölle, jonka tietoja käsitellään (= rekisteröity), erilaisia oikeuksia. Oikeuksia sovelletaan eri tavalla riippuen henkilötietojen käsittelyperusteesta. Henkilöllä on mm. oikeus tietää, käsitelläänkö hänen henkilötietojaan ja mitä henkilötietoja käsitellään sekä pyytää itseään koskevat tiedot. Henkilöllä on myös oikeus vaatia virheelliset henkilötiedot oikaistavaksi.

Rauman Gyyt maksujärjestelmän ja asiakaspalvelun rekisterit ovat

- matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteri
- asiakaspalauterekisteri

Rauman Gyyt:n keräämien tietojen rekisterinpitäjä on Rauman kaupunki. Rekistereiden tietosuojaselosteet löytyvät Rauman kaupungin verkkosivuilta.

Pay iQ Tickets –sovelluksen kehittäjä ja ylläpitäjä on iQ Payments Oy, joka vastaa myös palvelun rekisteristä.

11. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu

Näihin ehtoihin ja näiden ehtojen tarkoittamiin palveluihin, tavaroihin, palvelu- ja tavarakohtaisiin ehtoihin sekä palvelusta tai tavarasta mahdollisesti tehtyyn sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Erimielisyystilanteissa on otettava aina ensin yhteyttä asiakaspalveluun.

Mikäli erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, sinulla on kuluttajana oikeus saattaa asia [kuluttajariitalautakunnan](#) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn sinun kannattaa olla yhteydessä [kuluttajaneuvontaan](#), sillä muuten kuluttajariitalautakunta voi jättää asian käsittelemättä.

Lippujen jälleenmyynti edellyttää erillistä sopimusta.