

RUISSALO



FUNIKULAARI

Water Bus



BUSS



RUUSKO

Aurajoki

JOURNEY

Kaarina

MATKA

Hei!



VATTENBUSS

LOVE

BUSSI



Fölläri

ILO

FÖLI



LIETO

RAISIO

pysäkki

KORTTI

NAANTALI

Bus



TURKU

VESIBUSSI



Terve!

Matkaliput ja niiden käyttäminen.....	4
Matkakortit	4
Kausikortit.....	5
Arvokortit	5
Tuplakortti.....	5
Erikoiskortit.....	5
Seutulipun rinnakkaiskortti	6
Kertaliput	6
Matkailijaliput	6
Mobiililiput	6
Oikeus matkustaa ilman lippua	7
Lemmikkieläimet.....	7
Muut maksut.....	7
Polkupyörät	7
Rahtimaksu.....	7
Yölisä	7
Matkalippujen tarkastus.....	7
Lipun oston häiriötilanteet.....	8
Kadonnut kortti.....	8
Hyvittäminen	8
Lakko tai liikennehäiriö	9
Asiakastietojen selvittäminen	9
Matkakorttien käyttöikä.....	9
Asiakasrekisteri ja tietosuoja	10

Turun seudun joukkoliikenne Fölin
(*myöhemmin Föli*) matkaehtoja
sovelletaan Fölin järjestämiin
joukkoliikennematkoihin ja -palveluihin.
Fölin tuottamia joukkoliikennematkoja ja
-palveluja käyttävän asiakkaan vastuulla
on perehtyä näihin matkaehtoihin ja
toimia niiden mukaisesti.

Nämä matkaehdot ovat voimassa
1.1.2020 alkaen ja korvaavat
aikaisemmat matkaehdot. Matkaehtoja
on saatavissa Fölin palvelupisteistä
sekä foli.fi-sivustolta. Föli pidättää
oikeuden muuttaa matkaehtoja.
Kulloinkin voimassa olevat matkaehdot
sekä matkalippujen lisätietoja on
saatavilla osoitteessa foli.fi sekä Fölin
palvelupisteessä.



Matkaliput ja niiden käyttäminen

Fölin toimialueeseen kuuluu kuusi kuntaa: Turku, Raisio, Naantali, Kaarina, Lieto sekä Rusko. Fölin alueella on yhtenäinen lippujärjestelmä. Kaikilla Fölin tuotteilla voi matkustaa koko Fölin alueella. Fölin lippujärjestelmään kuuluu eri kanavista ostettavia lippuja, kuten matkakortteja, mobiilisovelluksella ostettavia lippuja, erilaisia kerta- ja vuorokausilippuja sekä avoimien rajapintojen kautta kolmansien osapuolien välittämiä lippuja.

Asiakkaan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia, että hänellä on voimassa oleva, Fölin hyväksymä lippu koko matkalle. Matkakortin latauksen yhteydessä asiakkaan on tarkistettava latauskuitista, että kortille ladattu tuote on oikea. Arvokorttimatkojen osto kortinlukijalla ja kortin käyttö ovat asiakkaan vastuulla, eikä vahingossa ostettuja yksittäisiä arvolippuja korvata. Liikennevälineissä kuljettaja ei ole velvollinen ottamaan vastaan 20 euroa suurempaa seteliä maksuna matkalipusta.

Matkakortista peritään voimassaoleva lunastusmaksu. Kortteja ei lunasteta takaisin.

Kortti vaihdetaan maksutta uuteen, jos se kolmen vuoden sisällä ostopäivästä teknisen vian takia lakkaa toimimasta. Käyttämättä oleva matkustusoikeus yhdistetään tällöin uuteen korttiin veloituksetta.

Matkakortit

Kaikilla matkakorteilla voi matkustaa koko Fölin alueella eli Turussa, Kaarinassa, Raisiossa, Naantalissa, Liedossa ja Ruskolla. Kortit toimivat myös yöliikenteessä. Asiakas on velvollinen selvittämään millaisen lipun hän tarvitsee matkaa varten. Matkakortteja on henkilökohtaisia ja haltijakohtaisia. Haltijakohtaisia aikuisten kortteja voi

käyttää kuka tahansa.

Henkilökohtaista korttia voi käyttää vain kortin omistaja eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle. Henkilökohtaisia kortteja myönnetään lapsille alle 15 v., nuorille 15–19-v., senioreille yli 65 v., opiskelijoille sekä vammaisille tietyin ehdoin. Sotainvalidit ja rintamaveteraanit voivat saada vapaakortin Föli-alueella matkustamiseen.

Alennus tallennetaan Fölin palvelupisteessä asiakkaan tietoihin lippujärjestelmän taustajärjestelmään. Matkakortti on ainoastaan tunniste. Mukaan tarvitetset henkilöllisyystodistuksen. Erillinen hakemuslomake vaaditaan koulumatkatukikorttiin, vammaisen matkakorttiin sekä sotainvalidin tai rintamaveteraanin vapaakorttiin. Hakemuslomakkeen voi tulostaa ja täyttää myös etukäteen föli.fi sivustolta Lomakkeet-sivulta.

Alennusryhmien matkakortit ovat henkilökohtaisia. Alennuskorttien käyttäjä sitoutuu esittämään pyynnöstä kuljettajalle sekä tarkastajille luotettavan selvityksen henkilöllisyydestään. Epäselvissä tilanteissa henkilöllisyys on todistettava henkilöllisyystodistuksella. Väärinkäyttötapaüksissa kuljettajilla ja tarkastajilla on oikeus ottaa kortti haltuunsa. Kortti luovutetaan karenssiajan jälkeen Fölin palvelupisteestä ja siitä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen palvelumaksu.

Kortinhaltijan iän muuttuessa maksuluokka muuttuu automaattisesti pois lukien tuplakortti, joka lakkaa toimimasta. Tuplakortti on tämän jälkeen käsiteltävä palvelupisteessä.

Korttityypin muutos (esim. arvokortista kausikortiksi) tehdään Fölin palvelupisteissä. Suositeltavaa on käyttää ensin vanhalla kortilla oleva lataus mahdollisimman tyhjäksi, sillä jäljellä olevat lataukset (arvo/päivät) tyhjenevät korttityypistä riippuen eikä niitä hyvytetä.

Kortin saldon voi tarkistaa bussin lukijalaitteella, kun leimaa kortin. Vihreä merkki kertoo, että saldoa tai kautta on vielä jäljellä reilusti. Lukijalaitteen ruudulta näkee arvokortilla jäljellä olevan saldon tai päivämäärän sekä kellonajan, johon saakka kausikortin kausi on voimassa. Arvokortilla maksettaessa ruudulla näkyy kellonaika, johon asti kahden tunnin vaihto-oikeus on voimassa. Kun kortilla on saldoa tai kautta jäljellä vain vähän, lukijalaitteen ruudulla oleva merkki muuttuu vihreästä keltaiseksi.

Arvokortin saldon tai kausikortin voimassaoloajan voi tarkistaa nettilatauspalvelusta rekisteröitymällä käyttäjäksi tai Fölin mobiilisovelluksessa. Kortin saldon voi käydä tarkistamassa myös Fölin lataus- ja palvelupaikoissa.

Kausikortti

Kausikortti on voimassa ensimmäisestä käyttökerrasta alkaen joko 30, 90 tai 180 päivää. Kortti kelpaa päivä- ja yöliikenteessä. Kausikortilla saa matkustaa kuinka monta matkaa tahansa. Kortin hinta määräytyy lataushetkellä voimassa olevan hinnan mukaan.

30, 90 ja 180 päivän kausikortteihin voi ladata uuden kauden Fölin palvelu- ja latauspaikoissa sekä Fölin lippuautomaateissa. 30 ja 90 päivän kauden voi ladata myös bussissa. Kaikkien kausikorttien latauksen voi myös maksaa internetissä. Uusi kausi alkaa ensimmäisestä käyttökerrasta voimassa olevan kauden jälkeen, joten yhtään päivää ei menetä, vaikka kortin lataa hyvissä ajoin ennen kauden loppumista.

30 ja 90 päivän kortteihin voi ladata lisää myös päiviä, asiakasryhmästä riippuen joko 8 tai 10 lisäpäivää. Lisäpäivät on ladattava Fölin palvelu- ja latauspaikoissa tai busseissa kauden ollessa vielä voimassa. Lisäpäivät ladataan voimassa olevan kauden jatkoksi eli niiden voimassaolo alkaa heti edellisen kauden päätyttyä. Lisäpäivät voi halutessaan ladata useamman kerran peräkkäin, kunhan kortin voimassaolo ei

ehdi loppua.

Arvokortti

Arvolippu maksetaan matkakortille ladatulla rahalla eli arvolla. Arvokortilta veloitettava summa riippuu matkustajan iästä, ajankohdasta ja mahdollisesta alennusryhmästä. Perittävä taksa määräytyy kortin leimauksen kellonajan mukaan, ei bussin aikataulunmukaisen lähtöajan tai arvioitujen pysäkkiaikataulujen mukaan. Perustamishetkellä arvokorttiin ladataan vähintään 10 €. Myöhemmin korttiin voi ladata busseissa, Fölin palvelu- ja latauspaikoissa 10 €, 20 €, 30 € jne., kuitenkin enintään 200 €. Internetissä arvokortin minimilataus on 5 €.

Liikennevälineen vaihtamisen yhteydessä matkakorttia, jolla on voimassaoleva arvolippu, näytetään bussissa kortin-lukijalle. Vaihto aika arvolipulla on 2h.

Tuplakortti

Korttiin ladataan aina 30 päivän kausikortin hinta. Kortti toimii kauden loppuun asti, vaikka saldo käytettäisiinkin kokonaan ennen kuin kausi loppuu. Jos matkustusta on niin vähän, että kausi päättyy ennen saldon loppumista, saldon voi käyttää joka tapauksessa loppuun asti. Jos kortilla on saldoa ladattaessa sitä uudestaan, saldo hyvitetään lataushinnassa.

Tuplakortilla voi maksaa vain yhden henkilön matkan kerrallaan. Korttiin voi ladata uuden kauden Fölin palvelu- ja latauspaikoissa, busseissa tai nettilatauspalvelussa.

Latausvaihtoehdot:

- › **Kortti toimii arvokorttina** ja 30 päivän kausi on voimassa. Maksaessasi uuden kauden sinulle hyvitetään jäljellä oleva saldo. Uusi kausi käynnistyy jo latausta seuraavan käytön yhteydessä.
- › **Kortti toimii arvokorttina** ja 30 päivän kausi on loppunut (kortilla on rahaa). Maksaessasi uuden kauden sinulle hyvitetään jäljellä oleva saldo. Uusi

kausi käynnistyy latausta seuraavan käytön yhteydessä.

- **Kortti toimii kausikorttina** (kortilla ei ole rahaa). Maksat uuden kauden hinnan. Uusi kausi käynnistyy voimassaolevan kauden jälkeen ensimmäisestä käytöstä. Et menetä yhtään päivää voimassa olevasta kaudesta.

Erikoiskortit

Haltijakohtainen kestokortti

Kortti on tarkoitettu 20 vuotta täyttäneille ja sitä voi käyttää kuka tahansa. Kortti on voimassa kuusi kuukautta viiden kuukauden hinnalla. Kortin lyhin käyttöaika on kuusi kuukautta. Kausi maksetaan etukäteen korttia lunastettaessa. Jatkossa kortin maksu laskutetaan asiakkaalta puolivuositain.

Jos suoraveloitteisen kausikortti- tai kestokorttiasiakkaan maksusuorituksissa tapahtuu häiriöitä siten, ettei joukko-liikennetoimisto sopimuksen mukaan määräaikaan mennessä saa asiakkaalta suoritusta, päättyvät korttisopimus ja kortin käyttöoikeus automaattisesti matkustusoikeuden päättyessä.

Henkilökohtainen vapaakortti

Vapaakortti myönnetään Turussa, Kaarinassa, Raisiossa, Naantalissa, Liedossa tai Ruskolla henkikirjoilla oleville sotainvalideille, rintamaveteraaneille ja työssä käyville vammaisille, joiden haitta-aste on vähintään 60 % / 12. Oikeus rintamaveteraanien vapaakorttiin osoitetaan joko sotilaspassilla tai erillisen kortin tunnusleimalla. Erilliset kortit:

- valkoinen kortti (rintamasotilas)
- keltainen kortti (rintamatunnus)
- sininen kortti (naiset / rintamapalveluskortti) tai
- kuvallinen Kela-kortti R-kirjaimella

Seutulipun rinnakkaiskortti

Turun seudun seutuliput ovat käytössä liikenteessä, joka suuntautuu Paraisille,

Paimioon, Sauvoon, Maskuun, Mynämäelle, Nousiaisiin ja Auraan. Seutulippuja myy Matkahuolto. Jos Föli-alueen sisällä vaihtaa toiseen bussiin, seutulipun lisäksi tarvitaan rinnakkaiskortti, jolla voi matkustaa Föli-alueen sisällä ilman lisämaksua. Rinnakkaiskortin lunastusmaksu on 5 euroa, mutta jatkossa kortin kuukausittainen päivittäminen on ilmaista.

Rinnakkaiskortin voi ostaa ja sitä voi päivittää Fölin palvelupisteissä sekä Turun linja-autoaseman Matkahuollossa. Korttia ei voi päivittää latauspisteissä tai bussissa. Korttia päivittäessä mukana täytyy aina olla sekä seutulippu sekä sen latauskuitti.

Kertaliput

Kertaliput ovat myynnissä busseissa ja automaateissa sekä ennakkokertalippuina Fölin palvelu- ja latauspisteissä. Kertalippu voidaan ladata myös kertakäyttöiselle kortille Fölin palvelupisteissä ja Föli-alueen R-kioskeissa (vain aikuisten kertaliput). Busseissa ja automaateissa myytävien kertalippujen voimassaolo alkaa heti. Kertakäyttöisille korteille ladattujen korttien voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta.

Varus- ja siviilipalvelusmiehet saavat matkustaa lasten kertalipulla esittäessään kuljettajalle varusmieskortin tai siviilipalvelustodistuksen. Kertalippu tulee näyttää lukijalaitteelle joka kerta liikennevälineeseen noustessa. Kertalippujen vaihto-oikeus on kaksi tuntia.

Matkailijaliput

Matkailijalippuja on myynnissä Fölin palvelupisteissä. Palvelupisteissä matkailijalippu ladataan kertakäyttöiselle matkakortille. Matkailijakortista ei peritä lunastusmaksua. Vahingoittunutta tai kadonnutta matkailijakorttia ei korvata. 1-7 vrk ja 14 vrk matkailijalippuja voi ostaa myös mobiilisovelluksesta. Mobiililipun voimassaolo alkaa tilauksesta.

Mobiililiput

Fölin mobiilisovelluksessa myytävät liput ovat normaaleja lipputuotteita. Mobiilisovelluksessa myytävien lippujen voimassaolo alkaa heti ostosta, pois lukien sarjaliput. Mobiililippu on kelvollinen matkalippu kun se on saapunut mobiililaitteeseen ennen liikennevälineeseen nousua. Mobiililippu tulee näyttää lukijalaitteelle joka kerta liikennevälineeseen noustessa. Lisätietoja mobiililipuista osoitteesta föli.fi.

Oikeus matkustaa ilman lippua

Seuraavat henkilöt saavat matkustaa Fölin matkalippujärjestelmään kuuluvassa liikenteessä ilman lippua

- ▶ Alle 7-vuotiaat matkustavat ilmaiseksi maksavan matkustajan tai lasta lastenvaunuissa kuljettavan mukana. Alle 7-vuotiailta yksin matkustavilta lapsilta peritään lasten lipun hinta.
- ▶ Lasta lastenvaunuissa tai rattaissa kuljettava henkilö

Liikennevälineisiin mahtuu vain rajoitettu määrä lastenvaunuja. Lapsen ei tarvitse istua rattaissa matkan aikana. Aikuisen on huolehdittava lapsesta ja vaunuista matkan ajan. Vaunujen pyörät on lukittava ja mikäli lapsi on vaunuissa, on aikuisen oltava vierellä ja varmistettava vaunujen paikallaan pysyminen. Matkustettaessa tyhjien lastenvaunujen kanssa matkasta pitää maksaa normaali hinta. Tyhjiä vaunuista ei peritä maksua.

- ▶ pyörätuolia käyttävä henkilö sekä pyörätuolissa olevan henkilön kanssa matkustava saattaja.

Lemmikkieläimet

Koirista ja kissoista ei peritä maksua. Koirat ja kissat kuljetetaan kuljettajan harkinnan mukaisesti niin, että jo kyydissä olevat

matkustajat otetaan huomioon. Opaskoirat ovat aina sallittuja.

Muut maksut

Polkupyörät

Polkupyörät kuljetetaan kuljettajan harkinnan mukaisesti. Polkupyörästä perittävä rahtimaksu on 6 € (sis. alv 24%). Rahtilipussa ei ole 2h vaihto-oikeutta.

Taittopolkupyörät saa kuljettaa kokoon taitettuna maksutta.

Kolmipyöräisistä rollaattorin omaista potkulaudoista ei peritä erikseen maksua. Lyhyet potkulaudat kuljetetaan myös maksutta. Pitkät potkulaudat, esim. kickbiket, rinnastetaan polkupyöriin ja niiden kuljettamisesta peritään rahtimaksu.

Rahtimaksu

Rahtimaksu peritään, kun asiakas tuo rahdin lähtevän linja-auton kuljettajalle ja maksaa paketin käteisellä. Paketti jätetään asiakkaan ilmoittamalle pysäkillle. Rahtimaksu on 6 euroa (sis. alv 24 %). Rahtilipussa ei ole 2h vaihto-oikeutta.

Matkustajan huolehtimasta rahdista peritään aikuisten kertamaksu eli 3 euroa. Rahtitavaraksi katsotaan kaikki tavara, jota ei voida pitää henkilökohtaisena matkatavarana. Suksien kuljetuksesta ei peritä maksua. Vaarallisten aineiden (palavien nesteiden, kaasupullojen jne.) kuljettaminen matkustajatiloissa on kiellettyä.

Yölisä

Yölisää peritään arvokortti- ja kertalippumatkustajilta. Hinta määräytyy rahastuslaitteelta reaaliaikaisen kellonajan mukaan: yölisä peritään maksettaessa klo 23–04 välisenä aikana.

Matkalippujen tarkastus

Henkilökohtaista matkakorttia voi käyttää vain matkakortin omistaja, jonka pyynnöstä esitettävä tarkastajalle tai kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Matkalippujen tarkastajat tai kuljettajat selvittävät tarvittaessa henkilötiedot Fölin asiakasrekisteristä, jolloin asiakkaan on kerrottava tarkastajalle nimensä ja henkilötunnuksensa.

Ilman asianmukaista ja voimassaolevaa matkalippua matkustavalta peritään voimassaolevan hinnaston mukainen keralipun hinta. Mikäli matkakorttia käytetään Fölin matkaehtojen vastaisesti, tarkastaja tai kuljettaja voi ottaa väärinkäytetyn matkakortin pois. Väärinkäytetty matkakortti luovutetaan asiakkaalle takaisin Fölin palveluimistosta karenssiajan jälkeen ja luovutuksesta peritään voimassaoleva käsittelymaksun hinta.

Lipun oston häiriötilanteet

Jos matkakortti ei toimi kortinlukijalla, asiakkaan tulee kokeilla kuljettajan osoittamaa rahastuslaitteen kortinlukijaa. Jos kortti on viallinen, asiakkaan on ostettava matkalippu muulla tavoin. Vikaantunut kortti vaihdetaan uuteen palvelupisteessä maksua vastaan pois lukien tekninen vika. Vikaantuneessa matkakortissa jäljellä oleva kausi ja/tai arvo voidaan siirtää uudelle kortille. Asiakkaalle korvataan tapauskohtaisesti kortin vikaantumisenest johtuneet välittömät kulut kuitteja vastaan (keraliput sekä puhelin- ja postikulut). Jos matkakortin vikaantuminen on asiakkaasta johtuva, palvelupiste perii siirrosta käsittelymaksun ja uudesta matkakortista korttimaksun. Fyysisesti rikkoutunutta matkakorttia ei hyvitetä.

Jos kortinlukija ei toimi

Jos kortinlukija ei toimi, asiakkaan on käännyttävä kuljettajan puoleen matkakortissa olevan kauden tai vaihto-oikeuden tarkastamiseksi tai arvolipun ostamiseksi. Asiakkaan on säilytettävä kaikkia matkalippuja huolellisesti niin, että ne ovat koneellisesti luettavissa lukijalaitteilla. Paperisten keralippujen koodi tulee olla luettavissa viivakoodinlukijalla.

Jos mobiililippu ei toimi

Jos asiakas ei saa tilaamaansa Fölin sovelluksen mobiililippua lippujärjestelmästä, matkalippu on ostettava muulla tavoin ennen matkan alkamista. Mikäli mobiililippua ei voida lukea kortinlukijan häiriön vuoksi, tulee lippu esittää kuljettajalle.

Jos kolmansien osapuolten välittämät liput eivät toimi

Mikäli kolmansien osapuolien välittämät Fölin liput eivät toimi, tulee asiakkaan olla yhteydessä lipun myyneeseen tahoon. Mikäli tällaisten lippujen lukeminen viivakoodinlukijalla ei toimi, tulee asiakkaan hankkia muilla tavoin voimassaoleva lippu.

Kadonnut kortti

Asiakas voi ilmoittaa kadonneen henkilökohtaisen matkakorttinsa sulkulistalle henkilötonnuksen perusteella. Haltijakohtaisen matkakortin voi ilmoittaa sulkulistalle, jos kortti on liitetty henkilötonnukseen tai asiakkaalla on esittää kortin numero. Matkakortti ilmoitetaan henkilökohtaisesti sulkulistalle käymällä Fölin palvelupisteessä. Sulkulistalla olevaa matkakorttia ei voi käyttää matkustamiseen, siihen ei voi ladata kautta eikä arvoa eikä sitä voi poistaa sulkulistalta. Sulkulistalle viedyn matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Sulkulistalle päivitetyn matkakortin kausi ja/tai jäljellä oleva arvo voidaan siirtää uuteen korttiin. Jäljellä oleva kausi ladataan siitä päivästä alkaen, kun asiakas tulee

selvittämään asiaa palvelupisteeseen. Siirrosta peritään käsittelymaksu ja uudesta matkakortista korttimaksu. Jälkilaskutteisten ja yritysten käytössä olevien korttien katoamistapauksissa tulee ottaa yhteys Föliin: joukkoliikenne@turku.fi. Löytötavarana palautettu matkakortti säilytetään palvelupisteeseen löytökorissa kaksi kuukautta, jonka jälkeen kortti poistetaan järjestelmästä. Tämän jälkeen Föli ei enää palauta asiakkaalle kortilla olevaa kausilippua tai arvoa.

Hyvittäminen

Matkakorttiin liittyvät selvitykset ja hyvitykset hoidetaan Fölin palvelupisteissä. Palvelupisteet ottavat vastaan myös reklamaatiot. Selvityspyynnön yhteydessä asiakkaan on todistettava henkilöllisyytensä. Hyvityshakemus ja/tai reklamaatio on tehtävä kahden kuukauden kuluessa virheen tai hyvityspäätöksen syntymisestä. Mahdollisten korvausten maksamisessa noudatetaan kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä. Hyvitystä voi saada vain matkakortissa olevasta kaudesta ja/tai arvosta. Korttimaksua ei palauteta. Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, jäljellä oleva kausi muutetaan arvoksi tai hyvitetään lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Kauden tai arvon hyvityksestä peritään käsittelymaksu. Tarpeettoman arvo- tai tuplakortin saldo voidaan hyvittää asiakkaalle. Saldosta vähennetään hinnaston mukainen käsittelykulu. Kortin lunastusmaksua ei hyvitetä.

Virheelliset arvolippuveloitukset voidaan palauttaa matkakortille tai hyvittää käteisellä Fölin palveluistimossa (Aurakatu 5, Turku). Matkakorttiin liittyvät selvityspyynnot on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa tapahtuneesta Fölin palveluistimoon, Skanssin Monitoriin tai Föli-kunnan palvelupisteeseen.

Mobiilisovelluksesta ostetut liput hyvitetään ilmoittamalla tästä suoraan sovelluksen

palaute-napin kautta sovelluksen ylläpitäjälle. Vaihtoehtoisesti viestin voi lähettää sähköpostitse osoitteeseen tuki@payiq.net.

Lakko tai liikennehäiriö

Force majeure –tilanteiden, kuten luonnononnettomuuden tai bussiliikennettä koskevan lakon tai työnsäilyksen aiheuttaman laajan linja-autoliikenteen keskeytymisen osalta annetaan erilliset hyvitysohjeet, mutta pääsääntöisesti ne eivät oikeuta korvauksiin. Liikennehäiriöt, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät oikeuta korvauksiin.

Asiakastietojen selvittäminen

Matkakortilla tehtyjä matkoja ei yhdistetä asiakastietoihin eikä kortilla tehtyjä matkoja yksilöidä muuta kuin tilastoinnissa. Asiakkaalla on tarkastusoikeus itseään koskeviin tietoihin.

Matkakorttien käyttöikä

Matkakortin käyttöikä päättyy, kun Föli uusii kortit. Kortinvaihdon päättymisen jälkeen vanhaa matkakorttia ei voi käyttää matkan maksamiseen. Matkakortille jääneen arvon voi siirtää uuteen Föli-korttiin palvelupisteessä vuoden kuluessa kortinvaihdon päättymisestä.

Kortti vaihdetaan maksutta uuteen, jos se kolmen vuoden sisällä osto- tai palautus- teknisen vian takia lakkaa toimimasta. Käyttämättä oleva matkustusoikeus yhdistetään tällöin uuteen korttiin veloituksetta.

Asiakasrekisteri ja tietosuojaja

Fölin asiakastietorekisterin rekisterinpitäjä on Turun kaupunki, seudullinen joukkoliikenne. Rekisteriseloste on saatavilla osoitteessa rekisteri.turku.fi.

Asiakasrekisteriin kerätään asiakkaan yksilöintitiedot ja ne lataus- ja lipunmyyntitapahtumat, joita Föli tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa. Asiakasrekisteriin kerättävät tiedot on lueteltu rekisteriselosteessa.

Asiakkaan yksilöintitietojen tyypillisimmät käyttöalueet ovat henkilökohtaisen matkakortin luovutus, asiakkaan osoitetietojen ja kotikunnan muutokset, löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen, kadonneen matkakortin asettaminen sulkulistalle, kortin sulkeminen asiakassuhteen päättyessä, virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva kortin lataustapahtumien ja arvon käyttötapahtumien tarkistaminen.

Asiakas vastaa siitä, että Föillä on asiakkaasta ajantasaiset tiedot. Jos

henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakasryhmä, asiakasryhmän voimassaolo tai kotikunta muuttuu, asiakas on velvollinen ilmoittamaan muutoksista Föille.

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille muutoin kuin lain tai viranomaismääräysten velvoittamana. Järjestelmän asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeudet on palvelupisteiden henkilökunnalla, joilla on salassapitovelvollisuus. Henkilökunnalla on oikeus selailta ja tulostaa keskusjärjestelmästä kortille tallentuneita kauden ja arvon lataustapahtumia sekä arvon käyttötapahtumia vain asiakkaan pyynnöstä tai vikatilanteiden selvittämiseksi. Alle 13-vuotiaan lapsen huoltajalla on oikeus saada tieto huollettavansa matkakortin lataus- ja arvonkäyttötapahtumista. Yli 13-vuotiaan tiedot luovutetaan vain hänen suostumuksellaan, ellei tietojen luovuttamiseen ole lapsen edun mukaista pakottavaa syytä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää henkilötietojensa poistamista Fölin asiakasrekisteristä rekisteriselosteessa mainituilla tavoilla.

FÖLI
MODERNI
KAUPUNKILAINEN

Tärkeitä nettiosoitteita

Nettilatauspalvelu

nettilataus.turku.fi

Reittiopas

reittiopas.foli.fi

Pysäkkikohtaiset aikataulut

omatpysakit.foli.fi

Pysäkkikohtaiset aikataulut (mobiili)

aikataulut.foli.fi

foli.fi