

RUISSALO



FUNIKULAARI

Water Bus



BUSS



RUUSKO

Aurajoki

JOURNEY

Kaarina

MATKA

Hei!



VATTENBUSS

LOVE

BUSSI



Fölläri

ILO

FÖLI



LIETO

RAISIO

pysäkki

KORTTI

NAANTALI

VESIBUSSI

Bus



TURKU



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
Lähimaksaminen	7
Oikeus matkustaa ilman lippua	7
Lemmikkieläimet.....	7
Muut maksut.....	7
Polkupyörät	7
Rahtimaksu.....	7
Yölisä	7
Matkalippujen tarkastus	8
Lipun oston häiriötilanteet.....	8
Kadonnut kortti.....	8
Hyvittäminen	9
Lakko tai liikennehäiriö.....	10
Asiakastietojen selvittäminen	10
Matkakorttien käyttöikä.....	10
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 21.6.2021 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. Matkan voi maksaa myös lähimaksuominaisuudella varustetulla Visa, Mastercard ja Eurocard-maksukortilla.

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. Mahdollisten virheveloitusten ehkäisemiseksi matkakorttia ei tule näyttää lukijalaitteelle esimerkiksi lompakon tai käsilaukun läpi. 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 ostohetkestä teknisen vian takia lakkaa toimimasta. Käyttämättä oleva matkustusosoikeus yhdistetään tällöin uuteen korttiin veloituksetta.

Matkakortit

Kaikilla matkakorteilla voi matkustaa koko Fölin alueella eli Turussa, Kaarinassa, Raisiossa, Naantalissa, Liedossa ja Ruskolassa. 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 tietyn ehdon. Sotainvalidit ja rintamaveteraanit voivat saada vapaakortin Fölin-alueella matkustamiseen.

Alennus tallennetaan Fölin palvelu-pisteessä 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. Väärinkäyttötapauksissa 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 hyvitetä.

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 makset-

taessa 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. Joustavalle kausikortille ladataan 10-365 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. 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 lisäksi 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.

Kausikorttiin voi aktivoida myös jatkuvan tilauksen Fölikaupassa. Omassa profiilissa joustavan kausikortin tietoihin lisätään pankkikortin (credit/debit) tiedot. Tiedot vahvistetaan verkkopankkitunnuksilla. Profiiliin lisätyltä pankkikortilta veloitetaan kaksi vuorokautta ennen edellisen kauden päättymistä 30 päivän latauksen hinta.

Lataus menee matkakortille varakaudeksi ja 30 päivän kausi käynnistyy, kun kortti leimataan seuraavan kerran edellisen kauden päättymisen jälkeen. Mikäli jatkuva tilaus lisätään matkakortille, jolla ei ole voimassa olevaa latausta, veloitus tehdään seuraavana yönä ja matkakortti on käytettävissä Fölin liikenteessä seuraavana päivänä. Mikäli veloitusta ei pystytä pankkikortilta tekemään, järjestelmä tekee uuden veloitusyrityksen seuraavana yönä. Mikäli veloitusta ei pystytä tekemään tuolloinkaan, jatkuva tilaus päättyy ja asiakkaan tulee aktivoida se uudestaan Fölikaupassa. Jatkuvan tilauksen voi lisätä samassa profiilissa useammalle joustavalle kausikortille. Samaan profiiliin voi lisätä ainoastaan yhden maksukortin. Fölikaupan profiilissa tulee olla asiakkaan sähköpostiosoite, sillä kuitit latauksista sekä ilmoitus epäonnistuneesta latauksesta lähetetään sähköpostitse. Jatkuvan tilauksen voi koska tahansa poistaa Fölikaupan profiilista. Jatkuva tilaus tulee poistaa viimeistään kaksi vuorokautta ennen edellisen kauden loppumista. Matkakortti on voimassa veloitettun kauden loppuun asti, eikä veloitettuja kausia hyvitetä. Jatkuva tilaus on voimassa kolme vuotta kerrallaan, jonka jälkeen se tulee aktivoida uudelleen.

Arvokortti

Arvolippu maksetaan matkakortille ladattuna 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 Fölin palvelu- ja latauspaikoissa haluamansa summan viiden euron välein, kuitenkin enintään 200 €. Internetissä arvokortin minimilataus on 5€ Liikennevälineen vaihtamisen yhteydessä matkakorttia, jolla on voimassaoleva arvolippu, näytetään bussissa kortinlukijalle. Vaihtoaika 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 tai nettilatauspalvelussa.

Latausvaihtoehdot:

- ▶ **Kortti toimii arvokorttina** ja 30 päivän kausi on voimassa. Maksassasi 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). Maksassasi 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

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 tunnuseimalla. 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, Sauvoo, Maskuun, Mynämäelle, Nousiainiin 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). Ennakkokertalipuille ei ole määritelty voimassaoloaikaa. Ne ovat voimassa aina seuraavaan hinnanmuutoksen asti, minkä jälkeen liput voi käydä vaihtamassa uusiin Kauppatorin Monitorissa, mahdollisen erotuksen maksamalla. Ennakkoon ostettavan paperisen kertalipun pitää käyttöhetkellä olla luettavissa. Jos esimerkiksi teksti on haalistunut lukukelvottomaksi, lippua ei voida hyväksyä. Busseissa, sovelluksessa ja automaateissa myytävien kertalippujen kahden tunnin voimassaolo alkaa heti. Kertakäyttöisille korteille ladattujen lippujen 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.

Vuorokausiliput

Vuorokausilippuja (1-7 vrk) on myynnissä Fölin palvelupisteissä. Palvelupisteissä lippu ladataan kertakäyttöiselle matkakortille. Kortista ei peritä lunastusmaksua. Vahingoitunutta tai kadonnutta vuorokausilippua ei korvata. Vuorokausilippuja 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.

Lähimaksaminen

Matkan voi maksaa myös lähimaksuominaisuudella varustetuilla Visa, mastercard ja Eurocard-maksukorteilla. Myös mobiililaitteet (kuten Apple Pay, Pivo ja Google Pay), joihin on liitetty maksukortti, kelpaavat.

Maksukorttia tai mobiililaitetta näytetään lukijalaitteelle. Lähimaksulla ostettaessa kertalippu on normaalihintainen ja se sisältää 2 tunnin vaihto-oikeuden. Lipun lopullinen hinta määrittyy kuitenkin osto- ja matkustuskerrojen mukaan siten, että matkustaja saa vuorokausikohtaisesti edullisimman lipun. Esimerkiksi jos asiakas ostaa päivän aikana kolmannen kertalipun, lähimaksulla ostettu lippu muuttuu päivälipuksi. Järjestelmä laskee asiakkaalle edullisimman hinnan: jos asiakas tekee useamman matkan kertalipun kahden tunnin vaihtoajan sisällä, häneltä veloitetaan päivän päätteeksi vain yksittäinen kertalipun hinta.

Päivälipun hinnalla puolestaan saa rajattoman määrän matkoja päivän sisällä ja 7 päivän lipulla rajattoman määrän matkoja viikon sisällä. Lippu on voimassa liikennöintivuorokauden loppumiseen asti (klo 04:00).

Jotta veloitettava summa on oikea, on käytettävä aina samaa maksukorttia tai mobiililaitetta. Mobiililompakkosovellukset ja niihin liitetyt laitteet muodostavat kukin laitekohtaisen virtuaalisen tilinumeron, joten myös veloitukset tehdään laitekohtaisesti.

Lukijalaitteet eivät koskaan kysy pin-koodia lähimaksulla maksettaessa. Lukijalaitte ei tulosta matkalippua. Perityt maksut ja tehdyt matkat voi tarkistaa Fölin nettilatauksen lähimaksuni-osiosta. Sieltä voi halutessaan myös tulostaa kuitin. Pyydettyäessä asiakkaan tulee esittää maksukortistaan neljä vii-meistä numeroa tarkastajalle, joka tarkastaa numeroiden perusteella, onko kortilla voimassa oleva matkalippu. Jos lippu on ostettu mobiililaitteella, esitetään tarkastajalle virtuaalinen tilinumero.

Mikäli maksukorttia on asiakkaan mielestä veloitettu virheellisesti, tulee tämän olla yhteydessä Fölin asiakaspalveluun. Virheellisesti veloitettu maksu palautetaan asiakkaalle.

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 tyhjen 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 rahdimaksu on 6 € (sis. alv 24%). Rahtilipussa ei ole kahden (2) tunnin vaihto-oikeutta. Taittopolkupyörät saa kuljettaa kokoon taitettuna maksutta.

Kolmipyöräisistä rollaattorin omaisista 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 kahden (2) tunnin vaihto-oikeutta. Asiakkaan huolehtimasta rahdista peritään aikuisten kertamaksu eli 3 euroa. Rahtitavaraksi katsotaan kaikki tavara, jota ei voida pitää henkilökohtaisena matkatavarana. Suksien kuljettamisesta ei peritä maksua.

Yölisä

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

Matkalippujen tarkastus

Asiakkaalla on velvollisuus pyydettyessä esittää asianmukainen ja voimassaoleva matkalippu kuljettajalle sekä joukkoliikenteen tarkastajalle. Henkilökohtaista matkakorttia voi käyttää vain matkakortin omistaja, jonka on 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 kertalipun hinta. Mikäli matkakorttia käytetään Fölin matkaehtojen vastaisesti, tarkastaja tai kuljettaja voi ottaa väärinkäytetyn matkakortin pois. Väärinkäytetty matkakortti luovutetaan Asiakkaalle takaisin Kauppatorin Monitorista 14 vuorokauden karenssiajan jälkeen ja luovutuksesta peritään voimassa oleva käsittelymaksun hinta.

Lipun oston häiriötilanteet

Jos matkakortti ei toimi kortinlukijalla, asiakkaan tulee kokeilla kuljettajan osoittamaa rahastuslaitteen kortinlukijaa. Jos kortti on virallinen, 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 vikaantumiseen johtuneet välittömät kulut kuitteja vastaan (kertaliput 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 kääntävä 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 kertalippujen koodi tulee olla luettavissa viivakoodinlukijalla.

Jos mobiililippu ei toimi

Jos asiakas ei saa tilaamaansa Fölin sovelluksen mobiililippua lippu-järjestelmästä, 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 henkilökohdaisen matkakorttinsa sulkulistalle henkilötunnuksen perusteella. Haltijakohtaisen matkakortin voi ilmoittaa sulkulistalle, jos kortti on liitetty henkilötunnukseen 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. Jälkilaskutusten ja yritys-

ten käytössä olevien korttien katoamista-pauksissa tulee ottaa yhteys Föliin: joukkoliikenne@turku.fi.

Löytötavarana palautettu matkakortti säilytetään Kauppatorin Monitorin löytökorissa kolme viikkoa, jonka jälkeen kortti hävitetään tietoturvajärjestelmän mukana. Tämän jälkeen korttia käsitellään kadonneen kortin periaatteen mukaisesti: arvon voi siirtää uudelle, saman henkilön kortille käsittelymaksua vastaan.

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 hyvityserusteen 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 käteiselä Kauppatorin Monitorissa (Aurakatu 8, Turku). Matkakorttiin liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa tapahtuneesta Fölin 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 luonnonnonnettomuuden tai bussiliikennettä koskevan lakon tai työnseisauksen 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 uusia 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 ostohetkestä teknisen vian takia lakkaa toimimasta. Käyttämättä oleva matkustusosoikeus yhdistetään tällöin uuteen korttiin veloituksetta.

Asiakasrekisteri ja tietosuoja

Fölin asiakastietorekisterin rekisterinpitäjä on Turun kaupunki, seudullinen joukkoliikenne.

ne. Rekisteriseloste on saatavilla osoitteessa [rekisteri.turku.fi](https://www.rekisteri.turku.fi).

Asiakasrekisteriin kerätään asiakkaan yksilöintitiedot ja ne lataus- ja lipunmyyntitapahtumat, joita Föli tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kulluttajansuojaa. 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 päätyessä, virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva kortin lataustapahtumien ja arvon käyttötapahtumien tarkistaminen.

Asiakas vastaa siitä, että Föllillä on asiakkaasta ajantasaiset tiedot. Jos henkilökohdasta matkakorttia käyttävän asiakasryhmä, asiakasryhmän voimassaolo tai kotikunta muuttuu, asiakas on velvollinen ilmoittamaan muutoksista Föलिए.

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille muutoin kuin lain tai viranomaismääräysten velvoittamana. Järjestelmän asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeudet on palvelupisteiden henkilökunnalla, joilla on salassapitovelvollisuus. Henkilökunnalla on oikeus selailulla 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