

Kuopion seudun joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

A large, abstract yellow graphic element that resembles a stylized leaf or a modern logo, positioned on the right side of the page and partially overlapping the title text.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Sisällys

Termit ja niiden selitykset	4
Waltti-kortti	5
Henkilökohtainen Waltti-kortti.....	6
Haltijakohtainen Waltti-kortti	6
Yrityskortti	6
Waltti-kertakortti	6
Kadonnut Waltti-kortti	7
Arvon lataus ja käyttö Waltti-kortilla	7
Viallinen Waltti-kortti tai pahvinen Waltti-kertakortti	7
Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen	8
Liput ja niiden ostaminen	8
Lippujen myyntipaikat.....	8
Lippujen maksutavat.....	9
Lipputyypit.....	9
Kertalippu.....	9
Vuorokausilippu	10
Kausilippu.....	11
Kausilipun matkustusalueen muuttaminen.....	11
Kausilipun asiakasryhmän muuttaminen	11
Matkalipun hyvittäminen	11
Oikeus hyvitykseen	11
Lippujen palautus tarpeettomana	12
Virheelliset veloitukset	12
Virheelliset lippulataukset	13
Ohjeet hyvityksen hakemiseen.....	13
Asiakkaan erityistilanteet	13
Muut erikoistilanteet, kuten lakko tai liikennehäiriö	14
Alennusryhmät, koululaiset ja oikeus matkustaa ilman lippua.....	14
Alennusryhmät.....	14
Opiskelijat	15
Nuoret 17-19v.	15

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Lapset 7–16v.....	15
Seniorit, 65 vuotta täyttäneet.....	16
Koululaiset.....	16
Oikeus matkustaa ilman lippua	16
Matkalippujen käyttäminen ja matkustusohjeet	17
Oikeanlaisen lipun osto	17
Vyöhykkeiden valinta	17
Liikennevälineen vaihto.....	17
Koska lippu pitää ostaa?	18
Liikennevälineissä kielletty toiminta, aineet ja esineet	18
Matkalippujen tarkastus.....	18
Matkalipun esittäminen.....	18
Lukijalaitteelta lähimaksulla ostettuja lippuja koskevat erityisehdot.....	19
Lippu- ja lataustietojen tarkastus	19
Polkupyörät ja tavarat joukkoliikenteessä	19
Maksuttomat kulkuvälineet.....	20
Maksulliset kulkuvälineet.....	20
Liikenteessä sattuneet vahingot.....	20
Vilkun vastuu ja kuluttajan velvollisuudet.....	21
Vilkun vastuu.....	21
Kuluttajan velvollisuudet.....	21
Ylivoimainen este	22
Ehtojen siirto, voimassaolo ja muuttaminen	22
Tietosuoja	23
Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu	23
Sovellettava laki	23
Ohjeet erimielisyystilanteisiin	23
Yhteystiedot	23

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Kuopion seudun joukkoliikenteen Vilkun matkustus- ja lippuehtoja sovelletaan Vilkun järjestämiin joukkoliikennematkoihin ja lippuihin. Vilkku tarjoaa joukkoliikennettä Kuopion seudulla. Vilkun toimialueeseen kuuluu kaksi kuntaa: Kuopio ja Siilinjärvi. Vilkun käytössä oleva lippujärjestelmä on toimivalta-alueen lisäksi käytössä osassa alueen ELY-keskuksen järjestämää ja markkinaehtoista liikennettä.

Vilkun tuottamia joukkoliikennematkoja ja -palveluja käyttävän asiakkaan vastuulla on perehtyä näihin ehtoihin ja toimia niiden mukaisesti. Nämä ehdot ovat voimassa 21.8.2025 alkaen ja korvaavat aikaisemmat yleiset matkakortti- ja matkustusehdot. Ehtoja voidaan muuttaa. Kulloinkin voimassa olevat maksuehdot sekä matkalippujen lisätietoja on saatavilla osoitteessa vilkku.kuopio.fi.

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

Termit ja niiden selitykset

Asiakaspalvelu on Vilkun asiakaspalvelupiste, jolla on oikeudet ladata, myydä ja jaella kaikkia Vilkun lippuja sekä käsitellä selvityspyynnöt.

Asiakasrekisterit ovat Vilkun ylläpitämiä maksujärjestelmän ja asiakaspalvelun rekistereitä. Vilkun keräämien tietojen rekisterinpitäjänä toimii Kuopion kaupunki.

Etuuslippu on henkilökohtainen lipputuote, joka on myönnetty tietyin ehdoin ja joka sisältää erityisiä etuuksia, esimerkiksi opiskelijan kausilippu, työsuhdelippu tai koulumatkatukilippu.

Haltijakohtainen Walthi-kortti on yksityishenkilölle, yritykselle tai yhteisölle myytävä matkakortti, johon voidaan ladata haltijakohtaisia lippuja. Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin eikä korttia voi sulkea tai tehdä korvaavaa korttia katoamistapauksessa. Haltijakohtainen kortti sopii yhteiskäyttöön esimerkiksi yritykselle tai perheelle.

Haltijakohtainen lipputuote on määritelty tietyille ikäryhmälle, ja lippua voi käyttää kuka tahansa henkilö, joka kuuluu samaan tai alempaan ikäryhmään.

Henkilökohtainen Walthi-kortti on asiakkaalle myytävä matkakortti, johon voidaan ladata haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Asiakkaan tiedot tallennetaan Kuopion matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin.

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

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

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

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

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

Kuopion seudun joukkoliikenteestä vastaa Kuopion kaupungin organisaatioon kuuluva, kaupunkiympäristön palvelualueelle sijoittuva joukkoliikenteen ja henkilökuljetusten yksikkö, joka suunnittelee Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen liikennöintiväyhykkeet, reittilinjat ja aikataulut sekä tilaa ja tarvittaessa kilpailuttaa joukkoliikennelinjojen liikennöitsijät, ylläpitää maksu- ja lippujärjestelmiä ja suunnittelee ja tekee joukkoliikenteen viestintää ja markkinointia. Kuopion seudun joukkoliikenteestä käytetään nimitystä Vilkku.

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

MaaS-palveluntarjoaja on toimija, joka välittää joukkoliikenteen matkustusoikeutta eli tarjoavat MaaS (Mobility as a Service) -palveluita.

Myyntipiste tai jälleenmyyntipiste on Kuopion seudun joukkoliikenteen jälleenmyyjä, jolla on rajoitettu lipputalikoima.

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

Poikkeusmatka on lipun oletusväyhykkeistä poikkeava matka, jonka voi maksaa matkakortin arvolipulla. Poikkeusmatka valitaan lippulaitteen näytöltä.

Waltti kauppa on matkakortille ladattavien lippujen verkkokauppa. Waltti -kaupasta voi tilata matkakortin, ostaa arvo-, kausi- ja etuuslippuja sekä tarkistaa matkakorttien saldon.

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

Waltti-kertakortti on pahvinen kevyt kortti, jolle voidaan tiettyjä haltijakohtaisia vuorokausilippuja.

Yrityskortti on yrityksen tiedoilla luotava matkakortti.

Waltti-kortti

Waltti-kortti on ladattava kortti, jolle voit ostaa lippuja ja arvoa käytettäväksi Vilkku alueen joukkoliikenteessä. Waltti-kortti voi olla henkilökohtainen tai haltijakohtainen. Voit hankkia kortin

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

palvelu- ja myyntipisteistä sekä Waltti-kaupasta. Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu.

Waltti -kortti on käytettävissä toistaiseksi tai siihen saakka, kunnes uusimme Waltti-kortit tai lopetamme matkakorttijärjestelmän ylläpidon. Mikäli käytät Waltti-korttia näiden ehtojen vastaisesti, kortti voidaan ottaa sinulta pois tai kortti voidaan sulkea.

Waltti-kortin ja Vilkun mobiilisovellusten taustajärjestelmät eivät ole yhteydessä toisiinsa. Et voi siis toistaiseksi käyttää mobiilisovelluksessa Waltti -kortin lippuja tai kortille ladattua arvoa.

Henkilökohtainen Waltti-kortti

- Henkilökohtaisen Waltti-kortin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys tarkastetaan. Henkilökohtaisen Waltti-kortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankintaan.
- Alaikäiselle tai ei-täysivaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti ilman huoltajan tai edunvalvojan suostumusta.
- Henkilökohtaista Waltti-korttia voi käyttää ainoastaan kortin omistaja, eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle.
- Kortille tallennetaan asiakasryhmäsi, joka määrittää, minkä asiakasryhmän lippuja voit ostaa kortillesi.
- Henkilökohtaista Waltti-korttia ei voi muuttaa haltijakohtaiseksi.

Haltijakohtainen Waltti-kortti

- Haltijakohtaista Waltti-korttia voi käyttää kuka tahansa kortille tallennettuun asiakasryhmään kuuluva henkilö.
- Kortti soveltuu yhteiskäyttöön esimerkiksi yritykselle tai perheelle.
- Haltijakohtaista Waltti-korttia ei voi muuttaa henkilökohtaiseksi eikä sen ikäryhmää voi muuttaa.

Yrityskortti

- Waltti -kortin voi hankkia Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö
- Kortti on haltija- ja ikäryhmäkohtainen ja sille voidaan ladata haltijakohtaisia lipputyyppejä

Waltti-kertakortti

- Kertakortti on hankittavissa ainoastaan palvelupisteestä.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

- Kortille voidaan ladata 1-7 vuorokauden pituisia vuorokausilippuja
- Kertakortti on haltijakohtainen ja sitä ei lunasteta takaisin

Kadonnut Waltti-kortti

Henkilökohtainen Waltti-kortti: Voit ilmoittaa kadonneen henkilökohtaisen korttisi sulkulistalle. Sinun ei tarvitse tietää Waltti-korttisi numeroa, henkilötunnuksesi kertominen riittää. Haltijakohtaista Waltti-korttia ei voi sulkea.

Voit ilmoittaa Waltti-kortin sulkulistalle seuraavilla vaihtoehtoisilla tavoilla:

- Puhelimitse asiakaspalvelun numeroon 017 185 044
- Palvelu- ja myyntipisteissä

Sulkulistalle vietyä Waltti-korttia ei voi käyttää matkustamiseen, siihen ei voi ladata lippuja eikä sitä voi poistaa sulkulistalta. Sulkulistalle viedyn Waltti-kortin jäljellä oleva kausi ja/tai arvo voidaan siirtää uudelle Waltti-kortille palvelupisteessä. Jäljellä oleva kausi ladataan uudelle Waltti-kortille siitä päivästä alkaen, kun asioit palvelupisteessä. Kadonneen Waltti-kortin korttimaksua ei hyvitetä. Siirrosta peritään hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta Waltti-kortista korttimaksu. Haltijakohtaisilla matkakorteilla olevia lippuja ei voi siirtää toiselle kortille.

Arvon lataus ja käyttö Waltti-kortilla

Voit ladata arvoa (max. 500 €) Waltti-kortille Waltti-kaupassa, palvelu- ja myyntipisteissä sekä kolmannen osapuolen lisälatauspisteissä. Arvon lataamisen jälkeen voit maksaa Waltti-kortilla lippuja lippulaitteella, kun matkustat Vilkun liikennevälineissä. Waltti-kortille asetetaan myytäessä oletusmatka, jonka perusteella lippulaite veloittaa matkan hinnan. Oletusmatkasta poikkeavalla poikkeusmatkalla valitaan kuljettavat vyöhykkeet lippulaitteelta ennen maksamista.

Jos ajoneuvossa oleva lukijalaite ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteelta. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti palvelupisteessä uuteen. Asiakas maksaa linja-autossa kertamaksun ja on oikeutettu hakemaan hyvitystä.

Viallinen Waltti-kortti tai pahvinen Waltti-kertakortti

Voit vaihtaa toimimattoman tai muuten viallisen Waltti-korttisi uuteen palvelupisteessä. Viallisen kortin käyttämätön kausi ja/tai arvo voidaan siirtää uudelle kortille siitä hetkestä alkaen, kun asioit palvelupisteissä.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Myös toimimattoman tai muuten viallisen pahvisen Waltti-kortin käyttämättä jääneet vuorokaudet on mahdollista siirtää uudelle kortille. Fyysisesti rikkoutuneen pahvisen Waltti-kortin käyttämättä jääneet vuorokaudet hyvitetään vain silloin, jos kortin rikkoutuminen on johtunut Vilkusta.

Sinulla on velvollisuus säilyttää korttiasi huolellisesti. Matkakortti kestää normaalit käyttöolosuhteet. Korttia ei saa muuntaa eikä monistaa, leikata, taittaa, rei'ittää tai murtaa.

Mikäli Waltti-kortin tai pahvisen Waltti -kortin viallisuus johtuu Vilkusta, asiakkaalle voidaan korvata palveluntarjoajan virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Kuopion seudun joukkoliikenteen kortalippua), jos:

- kortti lakkaa toimimasta teknisen vian tai fyysisen ominaisuuden virheellisyyden vuoksi,
- sinulle on aiheutunut tästä ylimääräisiä kuluja ja
- näiden ehtojen kohdassa "Vilkun vastuu ja kuluttajan velvollisuudet" määritetyt edellytykset täyttyvät.

Waltti -kortin tai pahvisen Waltti -kortin viallisuus tai rikkoutuminen johtuu sinun toiminnastasi: Perimme arvon ja/tai kauden siirrosta uudelle kortille käsittelymaksun ja uudesta Waltti -kortista korttimaksun. Emme hyvitä pahvisen Waltti -kortin käyttämättä jääneitä vuorokausia.

Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa asiakaspalvelussa. Henkilöllisyys on todistettava. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina.

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.

Vilkulla on oikeus päättää asiakassuhde, mikäli asiakkuuden ehdot eivät ole täyttyneet. Asiakassuhteen säilymiseksi on asiakkaan noudatettava Vilkun matkustus- ja lippuehtoja.

Liput ja niiden ostaminen

Lippujen myyntipaikat

Voit hankkia joukkoliikenteen lipputuotteita seuraavista myyntipaikoista:

- Waltti-kaupasta
- Waltti-sovelluksesta

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

- Palvelu- ja myyntipisteistä sekä kolmannen osapuolen lisälatauspisteistä
- MaaS-palveluntarjoajien palveluista
- Liikennevälineestä

Waltti -sovelluksessa, Waltti-kaupassa tai liikennevälineessä ei peritä erillistä palvelumaksua. Muut myyntipaikat ja palvelupisteet voivat veloittaa matkalipun tai arvon hinnan lisäksi palvelumaksun lipun ostamisesta ja arvon tai kauden lataamisesta.

Myyntipaikoissa myytävät liput on esitelty lipputyypeittäin kohdassa "Lipputyypit".

Lippujen maksutavat

- Waltti kaupassa ja palvelupisteessä: Myyntikanavassa ilmoitetut maksutavat.
- Waltti-sovelluksessa: puhelinlasku, yleisimmät maksukortit, valikoidut mobiilimaksutavat ja valikoidut työmatkaedut.
- Myyntipisteet ja kolmannen osapuolen lisälatauspisteet: myyntipisteiden hyväksymät maksuvälineet.
- MaaS-palveluntarjoajien palveluissa: palveluntarjoajan hyväksymät maksuvälineet.
- Liikennevälineessä: lukijalaitteilla yleisimmät maksukortit, kuljettajalta käteisellä

Työmatkaedulla voit maksaa vain henkilökohtaiseen käyttöösi tulevia lippuja.

Lipputyypit

Kertalippu

Voit vaihtaa kulkuneuvoa lipun vaihtoajan puitteissa:

- AB-liput 60 minuuttia
- Muilla vyöhykkeillä 90 minuuttia

Lähimaksulla ostetuissa lipuissa vaihto aika on aina 60 minuuttia. Kello 23.00–04.00 välillä ostetuista kertalipuista veloitetaan voimassa olevan taksan mukainen yövuorolisä.

Tietyt asiakasryhmät ovat oikeutettuja hankkimaan kertalippuja alennettuun hintaan. Katso lisää alennusryhmistä kohdasta "Alennusryhmät ja oikeus matkustaa ilman lippua".

Voit hankkia kertalipun:

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

- Waltti-sovelluksessa: Tarvitset lipun ostoon internet-yhteyden. Jos ostat lipun kirjautumattomana käyttäjänä ja poistat sovelluksen puhelimestasi, menetät voimassa olevat kertaliput.
- Waltti-kortille ladatulla arvolla: Jos maksat lipun Waltti-kortille ladatulla arvolla, kortilla pitää olla arvoa vähintään lipun hinnan verran. Osta arvolippu lippulaitteella, kun nousest liikennevälineeseen.
- Lähimaksulla lippulaitteelta: Osta sähköinen kertalippu lähimaksulla maksukortillasi lukijalaitteelta, kun nousest liikennevälineeseen. Lähimaksulla voi ostaa vain yksittäisen aikuisen kertalipun. Huomaa, että lukijalaite ei tulosta lippua tai kuittia, vaan maksukorttisi toimii matkalippunasi. Jos tarvitset kuitin, voit hakea sen Vilkun verkkosivujen kautta lähimaksuportaalista.
- Käteisellä kuljettajalta: Jos ostat lipun käteisellä kuljettajalta ajoneuvoon noustessa, saat kuitin, joka toimii samalla matkalippuna. Lippuun tulostuu QR-koodi, jonka avulla vaihtomatkat todennetaan lukijalaitteella.
- MaaS-palveluntarjoajan palvelusta: Kertalippuja on saatavilla osasta MaaS-palveluntarjoajien palveluista.

Vuorokausilippu

Vuorokausilipulla voit matkustaa rajoituksetta Vilkun liikennevälineissä valitsemillasi vyöhykkeillä lipun voimassaoloaikana.

Voit hankkia vuorokausilipun:

- Waltti-sovelluksessa: Vuorokausilippu on valintasi mukaan voimassa 1–3 vuorokautta. Lippu astuu voimaa ostohetkestä. Tarvitset lipun ostoon internet-yhteyden. Jos ostat lipun kirjautumattomana käyttäjänä ja poistat sovelluksen puhelimestasi, menetät voimassa olevat liput.
- Pahviselle Waltti-kertakortille: Vuorokausilippu on valintasi mukaan voimassa 1–7 vuorokautta. Lipun voimassaolo alkaa, kun käytät lippua ensimmäisen kerran näyttämällä sitä lippulaitteelle.
- MaaS-palveluntarjoajan palvelusta: Vuorokausilippuja on saatavilla osasta MaaS-palveluntarjoajien palveluista.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Kausilippu

Kausilipulla voit matkustaa Viikun liikennevälineissä lipun voimassaoloaikana valitsemillasi vyöhykkeillä. Kausilippu on voimassa lipputuotteesta ja -myyntikanavasta riippuen 30vrk, 90vrk, 180vrk, tai 360vrk.

Tietyt asiakasryhmät ovat oikeutettuja hankkimaan kausilipun alennettuun hintaan. Katso lisää alennusryhmistä kohdasta "Alennusryhmät ja oikeus matkustaa ilman lippua".

Voit hankkia kausilipun seuraavilla tavoilla:

- Waltti-kortille palvelu- ja myyntipisteistä sekä lisälatauspisteistä.
- Waltti-sovelluksessa: Sinun pitää ennen lipun ostamista rekisteröityä sovellukseen. Tarvitset lipun ostamiseen internet-yhteyden. Jos puhelimesi vaihtuu, rikkoutuu, varastetaan tai katoaa, voit siirtää Waltti-sovelluksessa ostetun, voimassa olevan kausilipun uuteen puhelimeesi kirjautumalla sovellukseen uudella puhelimellasi.
- MaaS-palveluntarjoajan palvelusta: Kausilippuja voi olla saatavilla osasta MaaS-palveluntarjoajien palveluista.

Kausilipun matkustusalueen muuttaminen

Et voi muuttaa kausilippusi matkustusaluetta kesken kausilipun. Voit kuitenkin palauttaa kausilipun ehtojen mukaisesti (katso kohta: "Lippujen palautus tarpeettomana") ja ostaa sen jälkeen kausilipun uudella matkustusalueella.

Kausilipun asiakasryhmän muuttaminen

Et voi muuttaa kausilippusi asiakasryhmää kesken kausilipun. Voit kuitenkin palauttaa kausilipun ehtojen mukaisesti (katso kohta: "Lippujen palautus tarpeettomana") ja ostaa sen jälkeen kausilipun uudella asiakasryhmälläsi.

Matkalipun hyvittäminen**Oikeus hyvitykseen**

Tietyissä tilanteissa voimme tehdä ostamastasi lipusta hyvityksen eli palauttaa ostamasi lipun hinnan sinulle rahana, alennuskoodina tai hyvittää sen uutena lipputuotteena. Löydät lipputyypikohtaiset hyvityskäytännöt alta. Lisäksi sovelletaan tässä luvussa kuvattuja yleisiä hyvitysehtoja.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Hyvitykset tehdään ensisijaisesti lipputuotteen maksutavan mukaisesti. Hyvitykset voidaan tehdä lipputuotteiden osalta seuraavasti:

- Käteislippuhyvitykset käteisellä palvelupisteellä
- Mobiililippujen hyvitykset ostetun maksutavan mukaisesti lipun palautuksena tai käteisellä palvelupisteellä
- Lähimaksulla tehdyt maksut maksunpalautuksena tai käteisellä palvelupisteellä
- Walmi-kortin kausi- ja arvotuotteiden hyvitys arvona, alennuskoodina uuteen lipputuotteeseen, maksutavan mukaisena palautuksena tai käteisenä palvelupisteellä.

Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lippuja omasta pyynnöstään. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisesti.

Palvelupisteellä käydessään asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus.

Voimassa olevan kausituotteen hyvitys tehdään lataamalla asiakkaalle jäljellä olevan kausilipun verran arvoa, antamalla vastaavan summan mukainen alennuskoodi uuden kausituotteen ostoa varten tai käteishyvityksenä.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ei voi palauttaa. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa. Työsuhdematkalippuja tai maksusitoumusta vastaan myytyjä lippuja ei palauteta.

Virheelliset veloitukset

Virheellisesti tehdyt veloitukset tai erehdyksessä tehdyt ylimääräiset lippujen ostot voidaan palauttaa asiakkaalle. Asiakkaan on virheen sattuessa pidettävä tallessa mahdolliset tositteet. Hyvitykset tehdään ensisijaisesti lipputuotteen maksutavan mukaisesti, kuten kohdassa "Oikeus hyvitykseen" on esitetty.

Korjauspyyntö on tehtävä kuukauden (1) kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen oli pitänyt se havaita.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset korjataan ensisijaisesti siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos tämä ei onnistu, käsitellään korjauspyyntö Vilkun asiakaspalvelussa. Jos virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana.

Korjauspyyntö on tehtävä kuukauden (1) kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen oli pitänyt se havaita. Jos virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana, mutta käsittelymaksua ei peritä. Mikäli virheen korjaus vaatii asiakaspalvelu- tai myyntipisteellä käynnin, voidaan korvata palveluntarjoajan virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Kuopion seudun joukkoliikenteen kertalippua).

Ohjeet hyvityksen hakemiseen

Hyvityshakemukset käsitellään Vilkun palvelupisteessä. Hyvityshakemuksen voi jättää myös sähköisesti Vilkun palautepalvelun kautta. Hyvityshakemukset käsitellään tapauskohtaisesti.

Jos et pääse itse asioimaan palvelupisteessä, toinen henkilö voi hoitaa Walti-korttiin liittyvät asiat puolestasi valtakirjalla. Sinun pitää todistaa henkilöllisyytesi, kun asioit palvelupisteessä.

Kaikki hyvitykset tehdään ostohetkellä voimassa olleen hinnaston mukaan. Hyvitys maksetaan, kun muutos tai lopetus tehdään.

Hyvityksen, muutoksen tai lopetuksen tekemisestä palvelupisteessä veloitetaan käsittelymaksu. Jos hyvityksperuste johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsittelymaksua ei peritä.

Työmatkaedulla maksetusta lipusta ei voi saada hyvitystä rahana. Jos olet maksanut lipun kokonaan tai osittain työmatkaedulla tai muulla saamallasi edulla ja edun myöntäjä on irtisanonut Vilkun palvelun käytön, et ole oikeutettu hyvitykseen, jos irtisanot lipun.

Hyvitystä on haettava yhden (1) kuukauden kuluessa hyvityksperusteen syntymisestä.

Jos olet hankkinut lipun lippuja välittävältä muulta toimijalta, ei siis Vilkulta vaan esimerkiksi MaaS-palveluntarjoajalta, hoidat lippujen selvitysasiat ja mahdolliset hyvitykset kyseisen toimijan kanssa.

Asiakkaan erityistilanteet

Erityistilanteissa voimme antaa hyvitystä kausilipusta takautuvasti, jos et ole voinut käyttää kausilippua elämäntilanteesi odottamattoman muutoksen takia ja sopimuksessa pysyminen johtaisi kohtuuttomaan tilanteeseen. Tällaisia erityistilanteita voivat olla esimerkiksi:

- sairaalahoito,

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

- laitoshoidon siirtyminen,
- asuin-, työ- tai opiskelupaikan pysyvä siirtyminen pois alueelta,
- kuolema tai muu edellä mainittuihin tilanteisiin verrattava painava syy, minkä takia sopimuksessa pysyminen johtaisi kohtuuttomaan tilanteeseen.

Asiakkaalle koitunut kausilipun arvon menetys lasketaan järjestelmässä jakamalla kausituotteen hinta kausituotteen pituudella ja kertomalla tulos käyttämättä jääneillä vuorokausilla. Aktivoidun kausituotteen hyvitys tehdään lataamalla asiakkaalle jäljellä olevan kausilipun verran arvoa, antamalla vastaavan summan mukainen alennuskoodi uuden kausituotteen ostoa varten tai käteishyvityksenä.

Voit saada hyvitystä takautuvasti vain siltä ajalta, kun pystyt luotettavasti osoittamaan, että kausilipun käyttö on estynyt. Hyvityksen osalta peritään käsittelymaksu. Mikäli hyvitys on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa. Hyvitykseen sovelletaan kohdan "Matkalipun hyvittäminen" mukaisia ohjeita hyvityksen hakemisesta.

Erityistilanteiden osalta hyvitystä on haettava kuuden (6) kuukauden kuluessa hyvityspäätöksen syntymisestä.

Muut erikoistilanteet, kuten lakko tai liikennehäiriö

Laadimme lakkoa tai muuta joukkoliikenteen tarjontaan tai käyttöön laajasti vaikuttavaa erikoistilannetta koskevat hyvitysohjeet ja -ehdot tapauskohtaisesti sekä julkaisemme ne verkkosivuillamme.

Liikennehäiriö, esimerkiksi yksittäisen vuoron peruuttaminen tai suunnitellusta aikataulusta poikkeaminen, ei automaattisesti oikeuta matkalipun hinnan hyvittämiseen. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan.

Hyvitystä on haettava yhden (1) kuukauden kuluessa hyvityspäätöksen syntymisestä tai erikoistilanteesta erikseen julkaistavien ohjeiden ja ehtojen mukaisesti.

Alennusryhmät, koululaiset ja oikeus matkustaa ilman lippua**Alennusryhmät**

Opiskelijat, lapset, nuoret ja 65 vuotta täyttäneet seniorit voivat ostaa Vilkan lippuja alennettuun hintaan. Alennushintaisia lippuja voi ostaa kaikille vyöhykkeille. Huomaathan, ettei alennusta ole mahdollista saada kaikista lipputyypeistä.

Alennukseen oikeuttavan asiakasryhmän pitää olla voimassa lippua ostettaessa. Sinun täytyy itse pitää huolta siitä, että sinulla on Waltti-kortilla ja Waltti-sovelluksessa oikea asiakasryhmä, jonka mukaan lipun hinta määräytyy.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Lisätietoja eri alennusryhmistä ja tarkemman kuvauksen alennusoikeuksien edellytyksistä löydät Vilkun verkkosivuilta.

Opiskelijat

Päätoimiset opiskelijat, jotka täyttävät opiskelija-alennuksen myöntämiseksi määritellyt edellytykset, voivat ostaa arvo-, mobiili- ja kausilippuja alennushinnalla. Lisäksi osalle opiskelijoista on tarjolla erillisiä koulumatkatuettuja lippuja. Oikeus alennukseen pitää olla voimassa lippua ostettaessa.

Voit ostaa alennushintaisen kausi- tai kertalipun Waltti-sovelluksella. Waltti-sovellusta varten alennusoikeus todennetaan sähköisesti.

Voit ostaa alennushintaisen kausi- tai kertalipun myös Waltti -kortilla. Alennuksen saamiseksi tulee kortilla olla voimassa oleva opiskelijan asiakasryhmä. Asiakasryhmä voidaan päivittää sähköisesti Waltti -kaupassa tai palvelu- ja lipunmyyntipisteellä. Opiskelijan asiakasryhmä myönnetään korkeintaan lukuvuodeksi kerrallaan.

Asiakasryhmän päivityksestä palvelu- ja lipunmyyntipisteessä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu. Etuuden myöntämistä varten sinulla tulee olla voimassa oleva opiskelijakortti tai enintään kolme (3) kuukautta vanha opiskelutodistus

Vuorokausilipuista ei myönnetä alennusta.

Nuoret 17-19v.

17-19 vuotiaat nuoret voivat ostaa arvokertalippuja ja kausilippuja alennushinnalla. Alennus on noin 30 % vastaavan aikuisten lipun hinnasta. Jotta voit ostaa nuorten lipun, sinun pitää olla alle 17-19 vuotias lipun ostohetkellä.

Alennusoikeus on saatavilla henkilö- tai haltijakohtaisella Waltti -kortilla. Alennusoikeus tallennetaan Waltti-kortille palvelupisteessä.

Vuorokausilipuista ei myönnetä alennusta.

Lapset 7–16v.

7–16-vuotiaat voivat ostaa lippuja alennushinnalla. Alennus on noin 50 % vastaavan aikuisten lipun hinnasta. Jotta voit ostaa lastenlipun, sinun pitää olla alle 17-vuotias lipun ostohetkellä. Lasten kerta- ja kausilippuja on mahdollista ostaa Waltti -kortille sekä kertalippuja Waltti -mobiilista.

Alle 7-vuotiaat eivät tarvitse lippua Vilkun järjestämässä joukkoliikenteessä (katso kohta "Oikeus matkustaa ilman lippua").

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Seniorit, 65 vuotta täyttäneet

65 vuotta täyttäneet asiakkaat voivat ostaa arvokertalippuja alennushinnalla. Alennus on noin 40 % vastaavan aikuisten lipun hinnasta ja alennus on voimassa klo 9–14. Muuna aikana matkustettaessa peritään normaali aikuisen hinta

Voit ostaa alennettuja kertalippuja henkilökohtaiselle Waltti-kortille ladatulla arvolla. Alennusoikeus tallennetaan Waltti-kortille palvelupisteessä.

Vuorokausi- ja kausilipuista ei myönnetä alennusta.

Koululaiset

Koululaisille myönnetään koululaisliput perusopetuslain perusteella. Koululaiskortit tilataan koulusihteereiden kautta. Koululaiset ovat tietyn ehdoin oikeutettuja kahteen matkaan koulupäivinä. Koululaislippu on määräaikainen ja voimassa lukuvuoden ajan koulupäivien aikana.

Oikeus matkustaa ilman lippua

Seuraavilla asiakasryhmillä on oikeus matkustaa ilman lippua Vilkun liikennevälineissä:

- alle 7-vuotiaat lapset

Seuraavilla asiakasryhmillä on oikeus matkustaa ilman lippua Vilkun liikennevälineissä linjoilla 1-40:

- Saattaja ja lapsi, kun lasta kuljetetaan lastenvaunuissa tai -rattaissa. Jos vauva on kantorepussa tai -liinassa, saattaja tarvitsee matkalipun.
- Sotaveteraanit
- Pyörätuolissa kulkevat sekä heidän saattajansa.
- Rollaattorin kanssa matkustava klo 9–14 välillä. Muuna aikana matkasta peritään normaali lippumaksu. Potkurollaattorit eivät oikeuta ilmaiseen matkustukseen.
- Vammaisen kanssa matkustava saattaja, kun vammainen esittää näkövammais-, kuljetuspalvelu- tai A-merkityn EU:n vammaiskortin. Vammaiselta itseltään peritään normaali lippumaksu.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Matkalippujen käyttäminen ja matkustusohjeet

Vilkun lippuja voi käyttää Vilkun busseissa sekä osassa ELY-keskuksen tilaamaa seutuliikennettä. Waltti kausi- ja arvolipputuotteet käyvät myös osassa Vilkku-alueella liikennöivää markkinaehtoista liikennettä.

Oikeanlaisen lipun osto

Sinun vastuullasi on, että hankit oikeanlaisen ja riittävän pitkään voimassa olevan lipun.

Sinun pitää selvittää, millainen lippu sinun pitää matkaa varten hankkia. Esimerkiksi vilkku.kuopio.fi ja Vilkun -reittioppaan avulla voit selvittää, mitä joukkoliikennevälineitä ja reittejä hyödyntäen pääset lähtöpisteestäsi määränpäähän ja millaisen lipun tarvitset matkallesi. Lisäksi löydät ohjeita lipuista ja reiteistä Vilkun pysäkeiltä.

Sinulla pitää olla voimassa oleva lippu liikennevälineeseen noustessasi. Kun lataat Waltti-kortin, sinun pitää tarkastaa latauskuitista, että kortille on ladattu oikeanlainen lippu. Ikäryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä. Mikäli henkilökohtaista etuutta käytetään toistuvasti väärin, on virnaomaisella oikeus sulkea matkakortti ilman hyvitys- tai korvausvelvollisuutta.

Mikäli ostat vahingossa väärän lipun, tulee sinun ostaa tilalle uusi oikea lippu. Käyttämättömät virheelliset liput voidaan palauttaa asiakkaalle takaisin matkalipun hyvitys ohjeiden (katso kohta "Matkalipun hyvittäminen") mukaisesti.

Vyöhykkeiden valinta

Osta lippu kaikille niille vyöhykkeille, joiden kautta kuljet. Tarvitset vyöhykerajan ylittävälle matkoille yhden lipun, joka kattaa kaikki vyöhykkeet: esimerkiksi tarvitset ABCD-lipun, jos kuljet vyöhykkeeltä A vyöhykkeelle D. Et voi yhdistää yhtä matkaa varten kahden eri vyöhykkeen lippuja esimerkiksi ostamalla AB- ja BCD-liput.

Kaikilla lipuilla voi matkustaa niiden voimassaoloaikana lipun mukaisten vyöhykkeiden sisällä rajattomasti kaikissa Vilkun liikennevälineissä.

Liikennevälineen vaihto

Voit vaihtaa toiseen liikennevälineeseen koko lipun voimassaolon ajan. Lipun voimassaoloaika saa päättyä viimeisellä liikennevälineellä tehdyn matkan aikana. Riittää, että lippu on voimassa, kun astut liikennevälineeseen.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Koska lippu pitää ostaa?

Waltti-kortin arvo ja lippulaitteen lähimaksuliput ja käteisliput: Lippu pitää ostaa kuljettajalta tai lippulaitteelta heti, kun nouset liikennevälineeseen.

Waltti-sovellus tai MaaS-palveluntarjoajan sovellus: Lippu tulee olla, kun nouset liikennevälineeseen. Lippu leimataan jokaisella matkallasi.

Pahvinen Waltti-kertakortti: Ennakkoon ladattu vuorokausilippu pitää aktivoida ensimmäisellä matkustuskerralla ja leimata jokaisella matkallasi. Näytä kertakortti lippulaitteelle heti, kun nouset liikennevälineeseen.

Liikennevälineissä kielletty toiminta, aineet ja esineet

Joukkoliikenteen kulkuneuvo luokitellaan yleiseksi paikaksi, johon sovelletaan järjestyslain (612/2003) määräyksiä. Esimerkiksi seuraava toiminta liikennevälineessä on kiellettyä:

- yleisen järjestyksen häiritseminen ja turvallisuuden vaarantaminen, kuten metelöinti, uhkailu, pelkoa herättävä käytös.
- päihdyttävän aineen nauttiminen
- vaarallisten aineiden (kuten kaasupullot tai syövyttävät aineet) kuljetus ja hallussapito
- toisen vahingoittamiseen soveltuvien esineiden ja aineiden hallussapito

Yllä olevia määräyksiä rikkova asiakas voidaan poistaa liikennevälineestä ilman matkalipun hyvitys- tai muuta korvausvelvollisuutta.

Matkalippujen tarkastus**Matkalipun esittäminen**

Sinulla on velvollisuus esittää oikeanlainen matkalippu liikennevälineessä bussinkuljettajille tai lukijalaitteelle jokaisella matkallasi.

Jos sinulla ei ole oikeanlaista matkalippua, kuljettajalla on oikeus periä sinulta matkaan oikeuttavan kertalipun hinta. Jos matkustat ilman oikeanlaista matkalippua, sinut voidaan myös poistaa liikennevälineestä. Jos käytät Waltti-korttia ehtojen vastaisesti, Waltti-kortti voidaan ottaa sinulta pois tai sulkea ilman matkalipun hyvitys- tai muuta korvausvelvollisuutta.

Jos esität väärennetyn matkalipun, voidaan asia siirtää poliisin selvitettäväksi.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Lukijalaitteelta lähimaksulla ostettuja lippuja koskevat erityisehdot

Liikennevälineiden lukijalaitteiden tietoliikenneyhteyksissä voi esiintyä katkoksia, minkä takia lipun ostaminen lähimaksulla ei välttämättä ole aina mahdollista.

Vilkku voi asettaa lähimaksukorttisi lukijalaitteiden sulkulistalle, jos maksukorttisi liikkeelle laskenut maksulaitos ei ole hyväksynyt Vilkun veloituspyyntöjä aiemmin ostamistasi lipuista esimerkiksi katteen puuttumisen vuoksi. Jos veloituksen este maksukortiltasi on poistunut, kortti poistuu automaattisesti sulkulistalta. Jos sulkulista ei ole päivittynyt automaattisesti, voit ongelmatilanteessa ottaa yhteyttä Vilkun palvelupisteeseen.

Lukijalaitteet eivät tulosta lippua tai kuittia, vaan maksukortti toimii lippunasi. Jos tarvitset kuitenkin, voit hakea sen Vilkun verkkosivuilta lähimaksun asiakasportaalista.

Lipun voi ostaa lähimaksulla käyttäen maksukorttia tai maksusovellusta, johon maksukortin tiedot on tallennettu. Sinun pitää näyttää lippu lukijalaitteelle kulkuvälinettä vaihtaessasi samalta kortilta tai maksusovelluksesta, jolla olet ostanut lipun.

Lippu- ja lataustietojen tarkastus

Voit tarkastaa lippu- ja lataustiedot seuraavilla tavoilla:

- Bussien lukijalaitteilla: Kun leimaat matkasi Waltti-kortilla bussin lukijalaitteella, näet jäljellä olevan arvon ja kauden.
- Waltti-sovelluksesta: Ostohistoriasta näet listan ostamistasi lipuista. Voit myös ladata lippukohtaiset kuitit.
- Waltti-kaupassa: Voit tarkastella rekisteröityneenä asiakkaana tiliisi liittämien matkakorttien arvo- ja kausituotteiden ostoja.
- Palvelupisteistä: Voit pyytää tiedot Waltti -kortillesi ladatuista lipuista ja arvosta sekä siitä, miten arvoa on käytetty. Saadaksesi tiedot henkilökohtaiselta Waltti -kortiltasi, sinun pitää todistaa henkilöllisyytesi virallisella asiakirjalla (virallinen henkilökortti, passi, ajokortti tai kuvallinen Kela-kortti). Waltti-kortin ei tarvitse olla mukana. Saat tiedot voimassa olevalta Waltti -kortiltasi noin yhden (1) vuoden ajalta. Haltijakohtaisen Waltti-kortin tiedot annetaan kortin haltijalle. Waltti -kortti pitää olla mukana, jos korttiin ei ole liitetty henkilötunnusta tai yrityksen y-tunnusta.

Polkupyörät ja tavarat joukkoliikenteessä

Tavarat busseissa: Saat kuljettaa maksutta mukanasia tavanomaisia matkatavaroita huomioiden kohdassa "Liikennevälineissä kielletty toiminta, aineet ja esineet" mainitut kiellot.

Matkatavaroistasi huolehtiminen liikennevälineessä on sinun vastuullasi. Suurien tavaroiden

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

ottamisesta bussiin kuljettaja päättää tilanteen mukaan. Hän voi myös vaatia asiakasta maksamaan matkatavaramaksun tällaisessa tilanteessa.

Lemmikit: Tavallisia ja vaarattomia lemmikkejä voidaan kuljettaa bussissa maksutta omistajan vastuulla, jos kulkuneuvossa on tilaa. Sinut voidaan poistaa liikennevälineestä, jos lemmikkisi aiheuttaa häiriötä tai vahinkoa muille matkustajille tai liikennevälineelle.

Busseissa saa kuljettaa erilaisia apu- ja kulkuvälineitä. Kulkuvälineitten mukaan, niistä voidaan periä matkatavaramaksu.

Maksuttomat kulkuvälineet

Tilat erilaisille apu- ja kulkuvälineille ovat rajalliset. Maksutta kuljetetaan:

- Rollaattorit
- Kokoon taitettavat polkupyörät
- Alle 7-vuotiaiden kulkuvälineet
- Skeittilaudat, kokoontaitettavat potkulaudat ja skuutit

Maksulliset kulkuvälineet

Seuraavista kulkuvälineistä on maksettava matkatavaramaksu:

- Yli 7-vuotiaiden polkupyörät
- Sähköpolkupyörät ja potkupyörät
- Isokokoiset sähköpotkulaudat, tasapainolaudat sekä Segwayt

Kun kuljetat polkupyörää tai muuta kulkuvälinettä, pysy sen lähellä ja varmista, ettei se kaadu tai aiheuta muuta haittaa muille matkustajille. Kun kuljetat lastenrattaita, varmista, että ne ovat turvallisesti kulkuneuvon kyydissä eivätkä aiheuta vaaraa tai haittaa muille matkustajille.

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.

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Vilkun vastuu ja kuluttajan velvollisuudet

Vilkun vastuu

Jos ostamassasi Vilkun palvelussa tai tavarassa (fyysisessä lipussa tai kortissa) on virhe tai viivästys, sinulla on oikeus vaatia tässä luvussa esitetyn mukaisesti korvausta toteennäyttämästäsi vahingosta, jonka virhe tai viivästys sinulle on aiheuttanut. Korvauksen saaminen edellyttää näyttöä vahingon syntymisestä, sen määrästä ja syy-seuraussuhteesta eli siitä, että Vilkun virhe tai viivästys on aiheuttanut sinulle kyseisen vahingon.

Palvelussa tai tavarassa voidaan yleensä katsoa olevan virhe silloin, jos se ei sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

- Välttömät vahingot: Sinulla on oikeus vaatia korvausta välttömistä vahingoista, jotka palvelun tai tavarantoimen virhe tai viivästys on aiheuttanut. Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneita kohtuullisia kustannuksia kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä noudattaen. Reklamaatiot käsitellään tapauskohtaisesti.
- Välilliset vahingot: Emme vastaa palvelun virheestä tai viivästyksestä sinulle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi ansiotulon tai käyttöhyödyn menetystä, joka sinulle aiheutuu aikataulusta myöhässä olevan vuoron seurauksena. Korvaamme sinulle tavarantoimen virheestä tai viivästyksestä aiheutuvat välillisen vahingon vain, jos viivästys tai vahinko johtuu Vilkun huolimattomuudesta. Huolimattomuus tarkoittaa yleensä velvollisuuksien laiminlyöntiä, taitamattomuutta, piittaamattomuutta tai varomattomuutta.
- Pahasta mielestä tai henkisestä kärsimyksestä ei voi saada vahingonkorvausta.
- Yritysassiakkaan vastuuehto: Kun asiakas on yritys eli elinkeinoharjoittaja tai jos palvelua tai tavaraa käytetään pääosin elinkeinotoimintaa varten, emme vastaa palvelun tai tavarantoimen virheestä tai viivästyksestä aiheutuneista välillisistä vahingoista eikä tällaisen tahon henkilöstölle aiheutuneesta vahingosta.

Kuluttajan velvollisuudet

Jotta olet oikeutettu korvaukseen viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta, sinun tulee pystyä osoittamaan sinulle aiheutunut vahinko. Vahinkojen osalta pitää noudattaa seuraavia ohjeita:

- Säilytä lippu ja tositteet: Syntyneistä kustannuksista täytyy olla kuitti tai muu luotettava selvitys, joten säilytä mahdolliset liput, kuitit ja muut tositteet.
- Rajoita vahingon määrää: Meillä ei ole velvollisuutta korvata vahinkoa siltä osin, kuin sinä olisit voinut omalla toiminnallasi rajoittaa aiheutuneen vahingon määrää. Sinulla on velvollisuus menetellä niin, että vahingosta aiheutuvat kulut jäävät mahdollisimman

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

pieniksi. Esimerkiksi jos liikenneväline on aikataulusta myöhässä tai jää kokonaan välistä, sinun tulee ensisijaisesti käyttää jotakin toista Vilkun tarjoamaa, korvaavaa liikennevälinettä kyseiselle reitille. Korvattavaksi ei siis voi tulla esimerkiksi taksimatkan kulut määränpäähän, jos edullisempi korvaava vaihtoehto olisi ollut käytettävissä.

- Ilmoita virheestä tai viivästyksestä mahdollisimman pian: Sinun pitää ilmoittaa virheestä Vilkulle kohtuullisessa ajassa siitä, kun havaitsit virheen tai sinun olisi pitänyt se havaita. Sinun pitää reklamoida virheestä viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Reklamoinnin laiminlyönti johtaa siihen, ettet ole enää oikeutettu vaatimaan korvausta.

Ylivoimainen este

Emme ole vastuussa virheestä, viivästyksestä tai sopimusvelvoitteiden täyttämättä jäämisestä siltä osin, kun se johtuu ylivoimaisesta esteestä (force majeure). Ylivoimaisena esteenä pidetään tapahtumaa, joka estää tai tekee kohtuuttoman vaikeaksi velvoitteiden täyttämisen määräajassa. Tällaisia ovat muun muassa sota, kapina, pandemia, epidemia, luonnonmullistus, yleinen energianjakelun tai liikenteen keskeytyminen, häiriöt yleisissä tietoliikenneyhteyksissä, työtaistelutoimenpiteet, tulipalo, viranomaisen asettama oleellinen rajoitus tai muu yhtä merkittävä, epätavallinen, ennakoimaton ja meistä riippumaton syy.

Emme vastaa myöskään alihankkijamme virheestä tai viivästyksestä, joka on aiheutunut ylivoimaisesta esteestä.

Ilmoitamme ylivoimaisesta esteestä mahdollisimman pian sen jälkeen, kun este on tullut tietoomme.

Ehtojen siirto, voimassaolo ja muuttaminen

Sinulla ei ole oikeutta siirtää näiden ehtojen mukaisia oikeuksiasi ja velvollisuuksiasi kolmannelle osapuolelle ilman, että olemme antaneet siihen etukäteen kirjallisen suostumuksen. Vilkulla on oikeus siirtää näiden ehtojen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet sille organisaatiolle, jolle tehtävämme siirtyvät kokonaan tai osittain lainsäädännön tai sopimuksen perusteella.

Nämä Vilkun joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot ovat voimassa toistaiseksi. Meillä on oikeus muuttaa näitä ehtoja, lipputuotteita, hinnoittelua, palveluita, liikenteen laajuutta, aikatauluja, reittejä, lippujen maksutapoja, lipunmyyntitapoja- ja paikkoja.

Ilmoitamme muutoksista kohtuullisessa ajassa Vilkun verkkosivuilla tai muulla sopivalla tavalla ennen muutoksen voimaantuloa. Voimme muuttaa ehtoja välittömästi kesken sopimuskauden, mikäli muutos perustuu lainsäädännön muutokseen, viranomaisen päätökseen tai ylivoimaiseen esteeseen (katso "Ylivoimainen este").

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Tietosuoja

Kun käytät palveluitamme, henkilötietosi tallennetaan Vilkun asiakasrekisteriin. Niitä käsitellään näiden ehtojen, Vilkun asiakasrekisterin tietosuojaselosteen ja palvelukohtaisen tietosuojainformaation mukaisesti. Vilkulla ja sen alihankkijoilla on oikeus käsitellä henkilötietojasi EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, muun soveltuvan lainsäädännön sekä viranomaisohjeistusten mukaisesti tietosuojaselosteessa tarkemmin kuvatuilla tavoilla.

Käsitlemme tietoja huolellisesti ja turvallisesti sekä edellytämme samaa myös alihankkijoiltamme ja yhteistyökumppaneiltamme. Keräämme asiakkaidemme henkilötietoja, jotta pystymme tarjoamaan sujuvia ja toimivia liikennepalveluita. Henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä kerromme tietosuojaselosteessa.

Voit antaa meille luvan lähettää sinulle markkinointiviestejä, jotka liittyvät toimintaamme tai palveluihimme. Voit perua antamasi markkinointiviestintäluvan, jos niin haluat. Suoramarkkinoinniksi ei lasketa asiakasviestintää, jota lähetämme hoitaaksemme olemassa olevaa asiakassuhdetta.

Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu**Sovellettava laki**

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

Ohjeet erimielisyystilanteisiin

Erimielisyystilanteissa ota aina ensin yhteyttä Vilkun asiakaspalveluun.

Kuluttajan erityisoikeudet: 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.

Yhteystiedot

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenne

Y-tunnus: 0171450-7

Vilkku verkkosivut: <https://vilkku.kuopio.fi/>

Käyntiosoite: Suokatu 42, 70110 Kuopio

Matkustus- ja lippuehdot

21.8.2025

Postiosoite: PL 1097, 70111 Kuopio

Puhelin (vaihde): 017 185 044

Sähköposti: joukkoliikenne@kuopio.fi