

Hollolan kunnan ehdot Ceepos mobiilimaksu sovelluksen käytön osalta

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Hollolan kunnan käytössä olevaan mobiilimaksusovellukseen, lippu- ja saldolatauksiin sekä asiakastiliin. Ehtojen noudattaminen on edellytys Hollolan kunnan ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

2. Määritelmät

Asiakaspalvelupisteestä voi ladata saldoa ja tarjolla olevia lipputuotteita mobiilisovellukseen. Asiakaspalvelupisteessä hoidetaan reklamaatioita sekä neuvotaan asiakkaita mobiilimaksamisen käytössä.

Asiakasrekisteri koostuu Hollolan kunnan keräämistä tiedoista mobiilisovelluksen sähköisten asiakaskorttien omistajista sekä asiakaskorttien saldo- ja lipputiedoista sekä käyttötapahtumista.

Asiakaskortti on yksityishenkilön hallinnoima sähköinen asiakaskortti, jolle voidaan ladata Hollolan kunnan myynnissä olevia tuotelippuja ja rahasaldoa. Asiakaskortti syntyy automaattisesti, kun asiakas rekisteröityy Ceepos Mobiilimaksusovellukseen ja valitsee Hollolan kunnan palveluntarjoajakseen.

Korttihistoria on asiakkaan kortin viimeisimpien tuotelippu- ja saldolatausten ja käyttötapahtumien listaus.

Kortinomistaja on henkilökohtaisen sähköisen asiakaskortin omistaja.

Hollolan kunta ylläpitää mobiilimaksusovelluksen lipputuotteita ja toimipisteitä oman palveluntarjoajansa mukaisesti.

3. Asiakaskortin omistajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut

3.1 Asiakaskortin hankinta

Asiakaskortin voi hankkia lataamalla Ceepos Mobiilimaksusovelluksen älypuhelimensa Google Play kaupasta tai Apple Storesta ja rekisteröitymällä sovelluksen käyttäjäksi ja valitsemalla Hollolan kunnan palveluntarjoajakseen.

3.2 Tuotelippujen ja saldon lataus

3.2.1 Tuotelippu

Tuotelippu on asiakaskortille ladattava lipputuote, joka on voimassa määritellyn ajan ensimmäisestä käyttökerrasta. Voimassaoloaika on 365 vuorokautta.

3.2.2 Mobiilisaldo

Asiakaskortille voit ladata arvoa (5-999 euroa). Arvoa voidaan käyttää palveluntarjoajan tuotteiden maksamiseen eri toimipisteissä.

3.3 Asiakaskortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista asiakaskorttiaan koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta 10 viimeisimmän tapahtuman ajalta asiakaspalvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Kortin historiatietoja käytön osalta asiakas voi itse tarkastella Mobiilimaksusovelluksen kautta.

3.4 Asiakaskortin käyttö

Asiakaskorttiin ladatulla tuotelipulla voi maksaa tuotteen Hollolan toimipisteillä, joilla tuote on mobiilimaksusovelluksen mukaan tarjolla. Asiakaskorttiin ladatulla saldolla voi maksaa minkä tahansa tuotteen missä tahansa Hollolan toimipisteillä, jossa on käytössä Mobiilimaksu. Käytävissä olevat toimipisteet ja tuotteet näkyvät mobiilimaksusovelluksessa.

3.5 Asiakaskortin väärinkäyttö

Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hollolan kunnalla on oikeus sulkea asiakaskortti väärinkäytösten johdosta (varkaus, petos tai muu väärinkäyttö).

3.6 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

3.6.1 Lipputuotteiden ja saldon palautus

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle asiakaskortilleen ladattuja tarpeettomia lipputuotteita ja käyttämätöntä saldoa omasta pyynnöstään asiakaspalvelupisteessä. Asiakkaalla on oltava mukanaan mobiilimaksusovellus sekä henkilöllisyystodistus. Mikäli asiakas on jo päättänyt asiakassuhteen ja sulkenut asiakaskortin mobiilisovelluksessa, ei lippuja ja saldoa voida palauttaa. Palautuksen arvo lasketaan lipputuotteen lataushetkellä voimassa olleen hinnaston mukaisena.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu (v. 2020 5€ sis. alv 24%). Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, ei lippuja tai saldoa voi palauttaa.

3.6.2 Virheelliset lippu- ja saldolataukset

Virheelliset lippu- ja saldolataukset on pyydettävä välittömästi korjaamaan asiakaspalvelupisteessä. Jos voidaan todeta, että virheellinen lataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta toimitaan kuten lipputuotteiden ja saldon palautuksessa. Jos voidaan todeta, että virheellinen lataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, ei käsittelymaksua peritä. Korjauspyyntö on tehtävä

Hollolan kunnan ehdot Ceepos mobiilimaksu sovelluksen käytön osalta

yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

3.6.3 Virheelliset lipputuoteveloitukset

Asiakas vastaa virheellisesti tai erehdyksessä tehdyistä veloituksista eikä niitä hyvitetä.

3.7 Asiakaskortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Asiakaskortinomistajalla on oikeus lopettaa asiakaskorttinsa ja siten päättää asiakassuhteensa milloin tahansa poistamalla Hollolan kunta palveluntarjoajistaan Ceepos Mobiilimaksusovelluksesta. Asiakaskortin lopetuksessa asiakas menettää kortille ladatut lipputuotteet ja saldon mikäli asiakas ei ole ennen palvelun lopettamista hakenut palautusta tarpeettomista tuotelipuista ja saldoista kohdan 3.6.1 mukaisesti. Asiakaskortin poistossa poistuu kaikki asiakkaan tiedot Ceepos Mobillimaksun sovelluksesta sekä Ceepos kassajärjestelmästä.

4. Hollolan kunnan velvollisuudet, vastuut ja oikeudet

4.1 Asiakaskortin perustaminen

Hollolan kunta perustaa asiakaskortteja vain asiakkaan pyynnöstä asiakkaan rekisteröityessä palvelun käyttäjäksi. Asiakaskorteille voidaan ladata lipputuotteita tai saldoa tietyin ehdoin.

4.2 Maksut ja etuudet

Hollolan kunnalla on oikeus periä asiakkaalta asiakaspalvelupisteessä nähtävillä olevan, kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä

Hollolan kunnalla on oikeus muuttaa hinnastoaan. Hinnaston muutos tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Hinnaston muutoksista tiedotetaan palvelupisteissä sekä Hollolan kunnan verkkosivuilla.

4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat

Mobiilimaksusovelluksen käyttäjistä kerätään asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, jotka Hollolan kunta tarvitsee hoitaessaan asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa. Asiakas ilmoittaa yhteystiedot mobiilimaksusovellusta ladatessa ja hänen velvollisuutenaan on tarkistaa ja hyväksyä ne oikeiksi. Tiedot tallennetaan Hollolan kunnan Ceepos-järjestelmän asiakaskortteihin. EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) mukaisessa tietosuojat-

selosteessa on kerrottu, mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan järjestelmiin ja kuinka niitä käsitellään. Tietosuojaseloste löytyy Hollolan kunnan verkkosivuilta.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa, mitä tietoja Ceepos-kassajärjestelmään hänestä on tallennettu. Kirjautuessaan sisään mobiilimaksusovellukseen, rekisteröidyllä on aina nähtävillä tiedot, jotka palvelu hänestä sisältää. Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Hollolan kunnan asiointipiste Piipahlukseen.

Asiakaskortille tallennettavia tietoja ovat kortin omistajan nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite sekä asiakkaan tunnistetiedot verkkopalvelussa ja kassapäätteellä. Viimeisimmät 10 käyttötapaukset tallentuvat myös asiakaskortille. Asiakastiedot nähdään ainoastaan asiakaspalvelupisteessä ja asiakkaan omalla mobiilisovelluksella. Asiakkuuden päättyessä asiakastiedot poistetaan heti, jollei muut lainsäädännölliset velvoitteet estä tietojen poistamista.

Asiakaspalvelupisteen henkilökunnalla, jolla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistus-oikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailta järjestelmästä tämän asiakaskortille tallentuneita tapahtumia.

4.4 Hollolan kunnan vastuun rajoitus

Hollolan kunta ei vastaa Ceepos Mobiilimaksusovelluksen käytöstä muissa kuin Hollolan kuntaan liittyvissä palveluissa. Hollolan kunta ei ole velvollinen korvaamaan väärinkäytöstä koitunutta vahinkoa.

4.5 Asiakaskorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Hollolan kunnan asiakaskorttiehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää palvelun käyttäjän velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Hollolan kunta ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen asiakaspalvelupisteessä sekä verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.