

## Kyläkyyti-liikennepalvelun käyttöehdot

### Yleistä

Nämä käyttöehdot koskevat Kyläkyyti-liikennepalvelun käyttöä. Käyttääkseen Kyläkyyti-liikennepalvelua käyttäjän tulee hyväksyä nämä Kyläkyyti-liikennepalvelun käyttöehdot. Käyttäjän tulee lukea nämä käyttöehdot huolellisesti ennen Kyläkyyti-liikennepalvelun käyttöä.

### Kyläkyyti-liikennepalvelu

Kyläkyyti-liikennepalvelu ("Kyläkyyti") kuljettaa asiakkaat tekemiensä Kyläkyyti-tilausten perusteella osoitteesta osoitteeseen yhdistäen eri asiakkaiden tilaamia matkoja samoille autoille ja reiteille. Asiakkaan tilaama matka voidaan yhdistää muiden samaan suuntaan kulkevien asiakkaiden tilaamiin matkoihin ja siksi matkan lähtö- ja/tai saapumisajat sekä matka-aika voivat joustavasti muuttua ilmoitettujen rajojen sisällä. Autoille muodostetaan reitit ja aikataulut asiakkaiden määrittelemien lähtö- ja määränpäiden perusteella, ja kuljettaja poimii ja jättää asiakkaat tämän aikataulun mukaan.

Kyläkyyti-liikennepalvelun tuottaa Porvoon kaupunki, joka tilaa siihen tarvittavan kuljetuspalvelun suomalaisilta asianmukaisen luvan omaavilta taksi- ja joukkoliikenneryityksiltä.

### Kyläkyydin hinta

Kyydin hinta ilmoitetaan etukäteen tilauksen yhteydessä. Palveluntarjoaja voi muuttaa hintoja.

### Kyläkyydin tilaaminen

Kyläkyyti tilataan etukäteen mobiililaitteisiin ladattavalla sovelluksella. Asiakas sitoutuu maksamaan ilmoitetun hinnan tilauksen yhteydessä. Maksu veloitetaan asiakkaan sovellukseen tallentamalta maksuvälineeltä matkan päättymisen jälkeen, mikäli kyseessä on yksittäinen Kyläkyyti-tilaus. Jos Kyläkyyti tilataan osana matkaketjua eli samalla kertaa tilataan Kyläkyyti ja joukkoliikennelippu, maksu veloitetaan jo tilaamisen yhteydessä.

Maksu suoraan kuljettajalle ei ole mahdollinen sovelluksella tilatessa. Kunkin sovelluksen tarjoaja määrittelee käytettävissä olevat maksuvälineet, ja käyttäjän on hyväksyttävä kyseisen sovelluksen käyttöehdot.

Ennen tilauksen tekemistä tarkista, että noutopiste, määränpää, haluttu ajankohta sekä matkustajatiedot ovat oikein Kyläkyyti-tarjouksessa. Huomioi, että vaikka pääsääntöisesti Kyläkyydin noutopiste on määrittelemäsi osoite, se voi joissain tapauksissa olla keräilypysäkki, jonne kootaan useita matkustajia.

Ennakkotilauksia on mahdollista tehdä aikaisintaan viisi päivää ennen matkan ajankohtaa.

Ennakkotilausten nouto-aika ilmoitetaan aikavälinä, joka tarkentuu, kun tiedetään, yhdistyykö reittiin muita asiakastilauksia. Tarkempi aika ilmoitetaan hyvissä ajoin ennen kyydin aikaisinta mahdollista noutoaikaa.

Kyläkyysin voi tilata myös soittamalla kuljetusyhtiölle. Matka maksetaan silloin kuljettajalle. Tilauskeskuksen ajantasaiset yhteystiedot ja voimassa olevat maksutavat löytyvät Porvoon kaupungin Kyläkyysi-sivuilta.

### **Kyläkyysin peruminen ja käyttämättä jättäminen**

Yksittäisen Kyläkyysi-tilauksen voi perua maksutta viimeistään tuntia ennen aikaisinta noutoaikaa. Jos asiakas jättää tilaamansa kyydin käyttämättä ilman perumista, tilauksesta veloitetään Kyläkyysin normaali hinta korvaukseksi auton turhasta varaamisesta.

Matkaketjun osana olevaa Kyläkyysi-tilausta ei voi perua. Matkaketjulla tarkoitetaan joukkoliikenneliipun ja Kyläkyysin muodostamaa yhdistelmää, joka on ostettu yhdellä kertaa sovelluksella.

### **Maksunpalautukset**

Maksua ei palauteta virheellisesti tilatuista matkoista. Tarjoamme täyden maksupalautuksen, jos tilatun palvelun tuottaminen epäonnistuu muusta kuin asiakkaasta tai ylivoimaisesta esteestä johtuvasta syystä. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan esimerkiksi vaikeat sääolosuhteet, poikkeukselliset liikenneolosuhteet, työtaistelut yms.

### **Asiakkaan noutaminen**

Reaaliaikaisesti päivittyvä nouto-aika näytetään asiakkaalle hyvissä ajoin ennen aikaisinta mahdollista noutoaikaa. Tämän jälkeen asiakas voi myös seurata auton saapumista sovelluksen kartalla. Ole ilmoitetussa noutopisteessä ilmoitettuna noutoaikana. Kyläkyysi ei voi odottaa yksittäistä asiakasta yli luvatussa noutoajan, koska Kyläkyysin pitää pysyä muille asiakkaille lupaamassaan aikataulussa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa puhelinnumerosa tallentamalla se sovelluksessa, jotta kuljettaja voi saada hänet kiinni, mikäli noutopisteen sijainnissa on epäselvyyttä ja kuljettaja ei löydä asiakasta. Mikäli auto on paikalla ilmoitetun mukaisesti, mutta asiakas ei, eikä kuljettajalla ole asiakkaan puhelinnumeroa, kuljettaja joutuu jatkamaan matkaa ilman asiakasta eikä maksua tällöin palauteta.

Tässä vaiheessa asiakkaan on mahdollista soittaa myös itse suoraan sovelluksesta joko kuljettajalle tai kuljetusyrityksen palvelunumeroon, mikäli kyydin saapumisessa ilmenee ongelmia.

## Tilausnumero toimii lippuna

Tilausnumero toimii matkalippuna, ja sinun tulee esittää tai kertoa se kuljettajalle ennen kuin nouset kyytiin. Lippu on voimassa siinä mainittuun saapumisosoitteeseen saakka.

Lippu tulee säilyttää koko matkan ajan. Jos tilaat kyydin toiselle henkilölle, hänen tulee myös kertoa kyydin tilausnumero kuljettajalle.

## Maksu peritään kaikista henkilöistä

Kaikkien matkustajien määrä on ilmoitettava tilausta tehtäessä, myös lasten, ja näistä peritään maksu. Kyläkytyi-lippu oikeuttaa matkaan ainoastaan tilauksessa ilmoitetulle matkustajamäärälle.

Tilauksen matkustajamäärää ei voi tilauksen jälkeen enää muuttaa. Kyläkytyi-kuljettaja ei voi toimia itsenäisesti matkustavien lasten tai muiden apua tarvitsevien henkilöiden avustajana tai saattajana. Jos matkustaja tarvitsee saattajan, hänet pitää myös ilmoittaa matkustajaksi tilauksessa. Vanhemmat tai huoltajat ovat täydessä vastuussa alaikäisten toimista, vaikka lapsi matkustaisi ilman saattajaa.

## Matkatavarat

Tavaroita, joita ei koskaan tule laittaa tavaratilaan ovat mm. valuutta, arvokkaat arvopaperit kuten shekit, joukkovelkakirjat tai maksumääräykset, passit, ajokortit, todistukset, korut, kannettava elektroniikka kuten kamerat, matkapuhelimet, kannettavat tietokoneet, tabletit ja muut särkyvät esineet sekä lääkkeet ja koti- ja autonavaimet.

Kaikki tavaratilassa kuljetettavat matkatavarat tulee olla pakattuna siten, että ne kestävät normaalia käsittelyä ja mahdollista siirtymistä rahtitilassa matkan aikana. Ilmoita kuljettajalle etukäteen, jos matkatavaroissasi on herkästi särkyvää tai erityisen arvokasta sisältöä. Emme kuljeta vaarallisia matkatavaroita. Varaamme oikeuden pyytää sinua avaamaan laukkusi kuljettajan tai muun yhtiön toimihenkilön tarkastusta varten sinun läsnä ollessasi, jos turvallisuussyistä sen arvioidaan olevan välttämätöntä.

Matkatavaroiden katoamisesta tai vahingoittumisesta tulee ilmoittaa joko sovelluksen asiakaspalveluun tai Porvoon kaupungin neuvonta ja palautepalveluun. Emme korvaa hävinneitä tai rikkoutuneita matkatavaroita, jos ilmoitusta ei ole tehty. Kyläkytyin enimmäiskorvausvastuu matkatavaroiden osalta on rajattu 200 euroon.

## Pyörätuoliasiakkaat

Pyörätuolin kuljettaminen on mahdollista, mutta varaudu pyörätuolin taittamiseen tavaratilaan. Ilmoita aina pyörätuolista tilauksen lisätiedoissa kuljettajalle. Kyläkytyi ei tarjoa asiakkaan

saattopalvelua, joten varauduthan siihen, että jos tarvitset avustajaa joko lähtö- tai saapumisosoitteessa, kuljettaja ei voi toimia avustajana.

## **Lemmikkieläimet**

Lemmikkien kuljettaminen on mahdollista, mutta ilmoita mukanas kulkevasta lemmikistä tilauksen lisätiedoissa kuljettajalle. Kuljettaja voi kieltäytyä kuljettamasta lemmikkejä, joiden voidaan perustellusti olettaa aiheuttavan häiriötä tai olevan vaaraksi muille matkustajille tai kuljettajalle. Kyläkyty ei vastaa matkustajalle mahdollisesti aiheutuvista allergisista reaktioista, joita kuljetettavat tai aikaisemmin kuljetetut lemmikkieläimet voivat matkustajalle aiheuttaa.

## **Tupakointi Kyläkydyissä ei ole sallittu**

Kyläkyty-autoissa ei saa tupakoida tai käyttää sähkötupakkaa. Kuljettaja voi vaatia matkustajaa poistumaan kyydistä, mikäli tämä ei noudata tupakointikieltoa eikä välittömästi lopeta tupakointia kuljettajan pyynnöstä.

## **Alkoholin käyttö Kyläkydyissä ei ole sallittu**

Kyläkyty-autoissa ole ei sallittua nauttia alkoholijuomia eikä käyttää huumaavia aineita. Kuljettaja voi vaatia matkustajaa poistumaan kyydistä, jos tämä ei noudata tässä mainittua kieltoa. Huumaavien aineiden käytöstä tehdään myös ilmoitus poliisille.

## **Auton sotkemisesta ja vahingoittamisesta peritään korvaus**

Mikäli asiakas aiheuttaa auton likaantumisen (esim. pahoinvoinnin seurauksena) tai vaurioittaa autoa, on asiakas velvollinen korvaamaan siivous- ja korjauskulut suoraan kuljetusyritykselle. Kuljettaja voi veloittaa korvauksen asiakkaalta suoraan autossa tai lähettää laskun jälkikäteen. Asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä Kyläkytyin asiakaspalveluun, jos korvausvaatimuksessa on epäselvyyksiä.

## **Ei häirintää Kyläkydyissä**

Kyläkytyillä on nollatoleranssi kaikenlaisen häirinnän ja epäasiallisen käyttäytymisen suhteen. Kuljettajalla on velvollisuus poistaa kyydistä asiakas, joka häiritsee muita matkustajia tai kuljettajaa seksuaalisesti, rasisisesti tai muulla epäsovivalla tavalla, eikä kehotuksesta huolimatta välittömästi lopeta häirintää. Häirintää on käytös, jonka kohde tulkitsee häirinnäksi, loukkaavaksi tai muutoin epäasialliseksi.

Kuljettajalla on oikeus kieltäytyä ottamasta kyytiin asiakasta, joka käyttäytyy aggressiivisesti

tai tavalla, jonka perusteella hänen voidaan ilmeisesti olettaa häiritsevän tai olevan vaaraksi muille matkustajille. Kuljettajalla on oikeus estää edellä kuvatulla tavalla kanssamatkustajaa häirintää asiakasta poistumasta kyydistä samassa osoitteessa kuin häirinnän kohteeksi joutunut asiakas, jos kuljettajan harkinnan mukaan häirinnän kohteeksi joutuneen turvallisuus olisi muuten uhattuna.

Kyläkyyti pidättää oikeuden olla ottamatta kyytiin asiakasta, joka on aiemmin Kyläkyytiä käyttäessään syyllistynyt edellä kuvattuun häirintään eikä ole kehotuksen saatuaan lopettanut häiritsevää tai epäasiallista käyttäytymistä. Edellä kuvatuissa tilanteissa kyydistä poistetuille tai kyydistä jätetyille ei korvata maksetun kyydin hintaa.

## Matkaketjut

Jos käytät Kyläkyytiä osana matkaa (esim. jatkaaksesi matkaa toisella liikennepalvelulla), varmistathan riittävän vaihtoajan kulkuvälineestä toiseen vaihtaessasi. Porvoon kaupunki rajaa korvausvastuunsa Kyläkyyti-liikennepalvelun hintaan, jos myöhästyvät jatkoyleydestä.

Vaikka pyrimme täsmällisyyteen ilmoitetuissa ajoissa, emme voi taata minuuttiaikataulua, emmekä hyvittää kyydin hintaa vähäisissä myöhästymisissä. Jos haluat varmistua, että saavut esimerkiksi linja-autopysäkille ajoissa, tee kyytitilaus asettamalla saapumisaika siten, että sinulla on hyvin aikaa siirtyä linja-autoon.

Voit myös hakea matkan toisella paikkakunnalla sijaitsevaan määränpäähän saakka, jolloin sovellus osaa valmiiksi ehdottaa Kyläkyydin ja linja-auton muodostamaa matkaketjua ja aikatauluttaa Kyläkyydin linja-auton lähtöajan mukaan.

## Palautteet ja reklamaatiot

Palautteet ja reklamaatiot koskien Kyläkyyti-liikennepalvelua on toimitettava kirjallisesti palautelomakkeella Neuvonta ja palaute -sivulla. Palautetta voi lähettää myös tilaussovelluksen kautta.

## Henkilötietojen käsittely

Rekisterinpitäjänä toimii asiakkaan käyttämän tilaussovelluksen tarjoaja. Käyttäkseen Kyläkyyti-liikennepalvelua käyttäjän on hyväksyttävä tilaussovelluksen tarjoajan tietosuojaselosteen mukainen henkilötietojen käsittely.

Toistaiseksi Kyläkyyti-liikennepalvelua voi tilata vain Matkahuollon Reitit ja Liput -sovelluksella. Matkahuollon Euroopan unionin tietosuoja-asetuksen (2016/679) 13 ja 14 artikloiden mukainen tietosuojaseloste on luettavissa osoitteessa: [Tietosuojaseloste: Asiakastiedot – Matkahuolto](#).