

## Användarvillkor för trafiktjänsten Byaskjussen

### Allmänt

Dessa användarvillkor gäller användningen av trafiktjänsten Byaskjussen. För att kunna använda trafiktjänsten Byaskjussen ska användaren godkänna dessa användarvillkor för tjänsten. Användaren ska läsa dessa användarvillkor noggrant innan han eller hon använder trafiktjänsten Byaskjussen.

### Trafiktjänsten Byaskjussen

Trafiktjänsten Byaskjussen ("Byaskjussen") transporterar kunderna från en adress till en annan enligt de beställningar de har gjort i tjänsten Byaskjussen och kombinerar resor beställda av olika kunder i samma bilar och på samma rutter. Resan som kunden har beställt kan kombineras med övriga resor som går åt samma håll och som har beställts av andra kunder, och därför kan resans avgångs- och/eller ankomsttider samt restid flexibelt variera inom de gränser som har meddelats. Bilarnas rutter och tidtabeller formas av de upphämningsplatser och destinationer som kunderna anger, och chauffören plockar upp och lämnar av kunderna enligt denna tidtabell.

Trafiktjänsten Byaskjussen produceras av Borgå stad, som beställer den transportservice som behövs för tjänsten av finländska taxi- och kollektivtrafikföretag med behörigt tillstånd.

### Byaskjussens pris

Priset för skjutsen meddelas i förväg när beställningen görs. Tjänsteleverantören kan ändra priserna.

### Beställa byaskjussen

Byaskjussen beställs i förväg i en app som kan laddas ner till mobila enheter. Kunden förbinder sig till att betala det angivna priset i samband med beställningen. Om det är fråga om en enskild Byaskjussen-beställning debiteras betalningen från det betalningsmedel som kunden registrerat i appen efter att resan slutförts. Om Byaskjussen beställs som en del av anslutningstrafik eller Byaskjussen och en kollektivtrafikbiljett beställs samtidigt, debiteras betalningen redan i samband med beställningen.

Det är inte möjligt att betala direkt till chauffören när man beställer via appen. Varje aktör som erbjuder appen definierar de betalningsmedel som finns tillgängliga, och användaren ska godkänna användarvillkoren för respektive app.

Vänligen kontrollera att upphämningsplatsen, destinationen, den önskade tidpunkten samt passageraruppgifterna är korrekta i offerten som du får för Byaskjussen innan du gör din beställning. Observera att även om upphämningsplatsen för Byaskjussen i regel är den adress som du har angett, kan den i vissa fall vara en hållplats där flera resenärer samlas.

Det är möjligt att beställa resor tidigast fem dagar i förväg före resan. Appen meddelar skjutsens upphämtningstid som ett intervall, som preciseras när det står klart om andra passagerare kommer att ansluta sig längs rutten. En exaktare tid meddelas i god tid före skjutsens tidigaste möjliga upphämtningstid.

Byaskjussen kan också beställas genom ett telefonsamtal till transportföretaget. Passageraren betalar då chauffören för resan. Aktuella kontaktuppgifter till beställningscentralen och information om gångbara betalsätt finns på Borgå stads webbsida om Byaskjussen.

### **Avbokning av Byaskjussen och resor som inte avbokas**

En enskild Byaskjussen-beställning kan avbokas avgiftsfritt senast en timme före den tidigaste upphämtningstiden. Om kunden inte använder den beställda skjutsen och inte heller avbokar den, debiteras Byaskjussens normala avgift för beställningen som ersättning för onödig bokning av bilen.

En Byaskjussen-beställning som bokats som en del av anslutningstrafik kan inte avbokas. Anslutningstrafik är en kombination av en kollektivtrafikbiljett och Byaskjussen, som har köpts via ett och samma tillfälle via appen.

### **Återbetalning**

Avgiften återbetalas inte för felaktigt beställda resor. Vi erbjuder full återbetalning om den beställda tjänsten inte kan produceras av någon annan orsak än kunden eller en övermäktig omständighet. Med övermäktig omständighet (force majeure) avses till exempel svåra väderförhållanden, exceptionella trafikförhållanden, arbetskonflikter och liknande.

### **Upphämtning av kunden**

Upphämtningstiden, som uppdateras i realtid, visas för kunden i god tid före den tidigaste möjliga upphämtningstiden. Efter detta kan kunden även se bilen närma sig på kartan i appen. Gå till det angivna upphämtningsstället på utsatt tid. Byaskjussen kan inte vänta på enstaka kunder efter den utlovade upphämtningstiden, eftersom den måste hålla det tidsschema som har utlovats till de övriga kunderna.

Kunden ska lämna sitt telefonnummer genom att ange det i appen, för att chauffören ska kunna nå kunden om det finns oklarheter kring var upphämtningsplatsen ligger och chauffören inte hittar kunden. Om bilen är på plats på den utsatta tiden, men inte kunden, och chauffören inte har kundens telefonnummer, är chauffören tvungen att fortsätta resan utan kunden. I sådana fall returneras inte avgiften.

I detta skede har kunden möjlighet att ringa själv direkt från appen, antingen till chauffören eller till transportföretagets servicenummer, om det uppstår problem kring skjutsens ankomst.

## Beställningsnumret fungerar som biljett

Beställningsnumret fungerar som biljett, och du ska visa eller meddela det till chauffören när du stiger på. Biljetten gäller fram till den destination som anges på biljetten.

Biljetten ska sparas under hela resan. Om du beställer skjuts för någon annan ska han eller hon också meddela skjutsens beställningsnummer till chauffören.

## Avgift tas ut för alla personer

Det totala antalet passagerare, även barn, ska anges när du beställer skjuts, och för alla dessa tas en avgift ut. Biljetten till Byaskjussen berättigar till en resa endast för det antal passagerare som har angetts i beställningen.

Antalet passagerare i beställningen kan inte ändras efter att beställningen har gjorts. Chauffören i Byaskjussen har inte möjlighet att hjälpa eller agera ledsagare för barn som reser ensamma, eller för andra personer som behöver hjälp. Om en passagerare behöver en ledsagare ska även ledsagaren anges som passagerare i beställningen. Föräldrarna eller vårdnadshavarna har fullt ansvar för sina minderåriga barn, även om barnen skulle resa utan ledsagare.

## Bagage

Bagage som aldrig ska läggas i bagageutrymmet är bland annat kontanter, värdefulla värdepapper, såsom checkar, obligationer eller betalningsorder, pass, körkort, intyg, smycken, bärbar elektronik, såsom kameror, mobiltelefoner, bärbara datorer, surfplattor och andra ömtåliga föremål, läkemedel samt hem- och bilnycklar.

Allt bagage som ska transporteras i bagageutrymmet ska vara packat på ett sådant sätt att det tål normal hantering och att eventuellt bli flyttat i bagageutrymmet under resan. Meddela chauffören i förväg om det finns ömtåligt eller särskilt värdefullt innehåll i ditt bagage. Vi transporterar inte farligt gods. Vi förbehåller oss rätten att be dig att öppna dina väskor för kontroll av chauffören eller någon annan av bolagets anställda i din närvaro, om vi av säkerhetsskäl bedömer att det är nödvändigt.

Kunden ska anmäla försvunnet eller skadat bagage, antingen i appens kundtjänst eller via Borgå stads responstjänst Respons och rådgivning. Vi ersätter inte försvunnet eller trasigt bagage om ingen anmälan har gjorts. Maximibeloppet för skadestånd för bagage i Byaskjussen är 200 euro.

## Rullstolsburna kunder

Rullstolar kan transporteras, men var beredd på att rullstolen fälls ihop och transporteras i bagageutrymmet. Meddela alltid chauffören om rullstolen genom tilläggsuppgifterna i beställningen. Byaskjussen erbjuder ingen ledsagarservice, så vänligen beakta att chauffören inte har möjlighet att hjälpa till om du behöver assistans vid upphämningsadressen eller destinationen.

## Husdjur

Det är möjligt att transportera husdjur, men meddela chauffören om att du vill ta med dig ett husdjur i tilläggsuppgifterna i beställningen. Chauffören kan vägra att transportera husdjur, som skäligen kan misstänkas störa eller utgöra en fara för de övriga passagerarna eller chauffören. Byaskjussen är inte ansvarig gentemot passageraren för eventuella allergiska reaktioner som de husdjur som transporteras eller tidigare har transporterats kan orsaka passageraren.

## Det är inte tillåtet att röka i Byaskjussen

I Byaskjussens bilar är det inte tillåtet att röka eller använda e-cigarett. Chauffören kan kräva att en passagerare stiger av om han eller hon inte respekterar tobaksförbudet och inte omedelbart slutar röka på chaufförens begäran.

## Det är inte tillåtet att dricka alkohol i Byaskjussen

Det är inte tillåtet att dricka alkohol eller använda rusmedel i Byaskjussens bilar. Chauffören kan kräva att en passagerare stiger av om han eller hon inte respekterar ovan nämnda förbud. Vi gör även en anmälan till polisen om användning av rusmedel.

## Ersättning krävs för nerskräpning och skadegörelse av bilen

Om kunden smutsar ner (till exempel till följd av illamående) eller skadar bilen, är kunden skyldig att ersätta städ- och reparationskostnaderna direkt till transportföretaget. Chauffören kan ta ut ersättningen direkt av kunden i bilen eller skicka en faktura i efterhand. Kunden kan vid behov kontakta Byaskjussens kundtjänst om det finns oklarheter gällande ersättningskravet.

## Inga trakasserier i Byaskjussen

I Byaskjussen råder nolltolerans för alla former av trakasserier och osakligt beteende. Chauffören är skyldig att avlägsna kunder från skjutsen som trakasserar de övriga passagerarna eller chauffören sexuellt, rasistiskt eller på något annat olämpligt sätt och som inte omedelbart upphör med trakasserier trots uppmaning. Trakasserier är sådant beteende som mottagaren tolkar som trakasserier, förolämpningar eller på annat sätt osakligt.

Chauffören har rätt att vägra ta upp en kund som betar sig aggressivt eller på ett sätt som tydligt kan antas störa eller utgöra en fara för de övriga passagerarna. Chauffören har rätt att hindra en kund, som har stört en medpassagerare på ovanstående sätt, från att stiga av på samma adress som den kund som har varit föremål för trakasserier, om chauffören anser det finnas skäl att anta att personens säkerhet annars skulle vara hotad.

Byaskjussen förbehåller sig rätten att inte ta upp en kund som, när han eller hon tidigare har använt sig av Byaskjussen, har gjort sig skyldig till ovanstående former av trakasserier och inte har slutat med sitt störande eller osakliga beteende trots uppmaning. Avgiften för

skjutsen för personer, som har avlägsnats från skjutsen i ovanstående situationer eller inte har tagits upp, ersätts inte.

### **Anslutningstrafik**

Om du använder Byaskjussen som en del av din resa (till exempel om du fortsätter resan med en annan trafiktjänst), vänligen reservera tillräckligt med tid för byte av transportmedel. Borgå stad begränsar sitt skadeståndsansvar till avgiften för trafiktjänsten Byaskjussen om du inte hinner till din anslutning.

Även om vi eftersträvar punktlighet vad gäller de meddelade tiderna, kan vi inte garantera en minuttidtabell, och vi ersätter inte heller skjutsens avgift vid små förseningar. Om du vill vara säker på att hinna till exempelvis en busshållplats i tid ska du vid beställningen ange ankomsttiden så att du har god tid på dig att gå till busshållplatsen. Du kan också söka en resa till en destination på en annan ort. Appen kan då föreslå en kombination av Byaskjussen och en buss och välja tidtabellen för Byaskjussen enligt bussens avgångstid.

### **Respons och reklamationer**

Respons och reklamationer gällande trafiktjänsten Byaskjussen ska lämnas skriftligen via responsformuläret på adressen: Respons och rådgivning. Respons kan även skickas via beställningsappen.

### **Behandling av personuppgifter**

Tillhandahållaren av den beställningsapp som kunden använder är personuppgiftsansvarig. För att använda trafiktjänsten Byaskjussen ska användaren godkänna behandlingen av personuppgifter i enlighet med den sekretesspolicy som tillhandahållaren av beställningsappen har sammanställt.

Tills vidare kan trafiktjänsten Byaskjussen endast beställas via Matkahuoltos Reitit ja Liput-app. Matkahuoltos sekretesspolicy i enlighet med artikel 13 och 14 i Europeiska unionens dataskyddsförordning (2016/679) finns på adressen: [Dataskyddsbeskrivning: Kunduppgifter – Matkahuolto](#).