

# Usein kysytyt kysymykset

## **Kotikuntani/asiakasryhmäni/osoitteeni on väärin Oma matkakortti -nettipalvelussa. Miksi en voi päivittää sitä?**

Oma matkakortti -nettipalvelu perustuu tekniikkaan, jossa tietoja haetaan matkakorttirekisteristä, eikä palvelun kautta ole mahdollista tehdä muutoksia matkakorttirekisteriin. Vanhentuneet tai muuttuneet asiakastiedot voidaan päivittää palvelupisteessä kuten ennenkin.

## **Miksi matkakortin arvo ei näy reaaliaikaisesti?/ Miksi matkakortin arvo näkyy nettipalvelussa väärin?**

Matkakortin tapahtumat päivittyvät matkakorttijärjestelmän tietokantaan silloin, kun ajoneuvo käy varikolla tekemässä tiedonsiirron. Tämä tapahtuu yleensä kerran päivässä. Tietojen päivittymisen viive voi olla muutamasta tunnista jopa kymmeneen päivään (jotkin U-linjat), mutta useimmissa tapauksissa tiedot päivittyvät noin vuorokauden viiveellä.

## **Mistä näen, olenko leimannut kausilippuni?**

Palvelu ei näytä kausilipun leimausta vaan ainoastaan arvolipun leimauksen ajankohdan sekä tuoteryhmän.

## **Mistä näen, missä kulkuneuvossa olen ostanut arvolipun?**

Palvelu ei näytä, missä kulkuneuvossa lippu on ostettu vaan ainoastaan arvolipun leimauksen ajankohdan sekä tuoteryhmän.

## **Mistä näen, missä olen ladannut kautta/arvoa?**

Palvelussa ei ole mahdollista tarkastella, missä arvoa tai kautta on ladattu. Palvelu näyttää vain viimeisimmän latauksen arvon tai ostetun tuotteen.

## **Miten voin liittää perheenjäseneni kortin omaan profiiliini?**

Voit liittää perheenjäsenesi matkakortin omaan profiiliini kortin takaa löytyvällä korttinumerolla. Tällöin näet, kuinka paljon kortilla on arvoa ja mihin asti mahdollinen kausilippu on voimassa. Jos haluat nähdä myös kortin lataushistorian ja arvolippujen ostot, sinun on asioitava palvelupisteessä. Mukaasi tarvitset virallisen henkilöllisyystodistuksen sekä perheenjäsenesi matkakortin numeron. Jos kortin omistaja on täysi-ikäinen, tarvitset lisäksi kortin omistajan valtuutuksen.

## **Voiko kortin linkittämisen estää?**

Voi. Palvelussa on mahdollista estää kortin linkittäminen. Sinulla on oltava oma käyttäjätili, jossa voit estää korttisi linkittämisen ja poistaa jo olemassa olevia linkityksiä.

## **Mistä näen, onko joku linkittänyt korttini?**

Sinulla on oltava oma käyttäjätili palveluun. Sieltä näet, mille käyttäjätunnuksille korttisi on linkitetty.

## **Mitä kortin voimassaolo tarkoittaa?**

Kortin voimassaolo tarkoittaa kortin teknistä ikää, eli mihin asti oletamme kortin toimivan moitteettomasti.

## **Miksi en saa lisättyä kaikkia matkakorttejani nettipalveluun?**

Palvelu näyttää vain toiminnassa olevat kortit. Jos matkakorttisi on sulkulistalla, passivoitu tai vikaantunut, se ei näy palvelussa.

## **Miksi en voi irtisanoa sopimusta Oma matkakortti -palvelussa? Miksi en voi muuttaa eräpäivää Oma matkakortti -palvelussa? Miksi en näe palvelussa seuraavaa maksutonta kuukautta?**

Oma matkakortti -nettipalvelu perustuu tekniikkaan, jossa tietoja haetaan matkakorttirekisteristä, palvelun kautta ole mahdollista tehdä muutoksia matkakorttirekisteriin

**Miksi kertakortin tietoja ei näytetä Oma matkakortti -palvelussa?**

Kertakortin numero ei ole yksilöllinen. Lisäksi kertakorttia ei pystytä identifioimaan tietylle henkilölle, vaan sitä voi käyttää kuka tahansa, ja siksi kortin tietoja ei näytetä palvelussa.

**Miksi en voi ilmoittaa korttia sulkulistalle Oma matkakortti -nettipalvelussa?**

Oma matkakortti -nettipalvelu perustuu tekniikkaan, jossa tietoja haetaan matkakorttirekisteristä, palvelun kautta ole mahdollista tehdä muutoksia matkakorttirekisteriin. Vanhentuneet tai muuttuneet asiakastiedot voidaan päivittää palvelupisteessä kuten ennenkin.

**Miksi en ole saanut rekisteröitymisen yhteydessä aktivointiviestiä?**

Tarkasta ensin, ettei aktivointiviesti ole ohjautunut roskapostien joukkoon. Voi olla, että olet kirjoittanut sähköpostiosoitteesi väärin, jolloin viesti on lähtenyt väärään osoitteeseen. Jos tunnusta ei aktivoida, voit yrittää rekisteröitymistä samalla tunnuksella uudelleen 24 tunnin kuluttua.

**Mitä iloa mobiilisovelluksesta on, jos matkakortin tiedot eivät näy palvelussa reaaliaikaisesti?**

Palvelu näyttää voimassaolevan kauden reaaliaikaisesti. Matkakortin arvon osalta tietojen päivittymisen viive voi vaihdella muutamasta tunnista jopa kymmeneen päivään, mutta useimmissa tapauksissa tiedot päivittyvät noin vuorokauden viiveellä.