

## LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENTEEEN YLEISET MATKUSTUSEHDOT

Lappeenrannan joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot on hyväksytty Lappeenrannan kaupungin kaupunkikehityslautakunnassa 6.10.2021. Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot ovat voimassa 1.11.2021 alkaen ja koskevat Lappeenrannan kaupungin joukkoliikennettä. Nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut Lappeenrannan paikallisliikenteen matkakortti- ja matkustusehdot. Jos ehtojen mahdollisten erikielisten versioiden välillä on tulkintaeroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

## Sisällys

1. Soveltamisala.....	3
2. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu .....	3
2.1 Waltti-matkakortin hankinta .....	3
2.1.1 Henkilökohtainen Lappeenrannan joukkoliikenteen Waltti-matkakortti.....	3
2.1.2 Haltijakohtainen Lappeenrannan joukkoliikenteen Waltti-matkakortti .....	4
2.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti.....	4
2.1.4 Kertalippu .....	4
2.1.5 Päivälippu .....	4
2.1.6 Mobiililippu.....	4
2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä .....	5
2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen .....	5
2.4 Matkakortin käyttäminen .....	5
2.5 Matkakortin väärinkäyttö .....	6
2.6 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa .....	6
2.6.1 Henkilökohtainen Waltti -matkakortti.....	6
2.6.2 Haltijakohtainen Waltti -matkakortti.....	7
2.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti -matkakortti.....	7
2.7 Reklamaatiot ja selvityspyynnot .....	7
2.7.1 Viallinen matkakortti .....	7
2.7.2 Lippujen palautus tarpeettomana .....	8
2.7.3 Virheelliset lataukset .....	8
2.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset .....	9
2.7.5 Muut selvityspyynnot ja hyvitykset .....	9
2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen .....	10
3. Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet .....	10
3.1 Waltti -matkakortin myyminen .....	10
3.2 Maksut, alennusryhmät ja etuudet .....	10
3.2.1 Alennusryhmät.....	11
3.2.2 Maksuttomaan matkustamiseen oikeutetut .....	11
3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja .....	12
3.4. Viranomaisen vastuun rajoitus .....	13
3.5 Matkustusehtojen voimassaolo ja muuttaminen .....	13

## 1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1. marraskuuta 2021 jälkeen myytäviin, Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen viranomaisen (myöhemmin viranomaisen) hankkimaan joukkoliikenteeseen, Waltti -lippu- ja maksujärjestelmän tuotteisiin sekä muihin Lappeenrannan joukkoliikennealueella käytettäviin lippu- tuotteisiin. Ehtojen noudattaminen on edellytys viranomaisen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

## 2. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

### 2.1 Waltti-matkakortin hankinta

Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen Waltti -matkakortti hankitaan alueen palvelupisteestä tai verkkopalvelusta osoitteesta [www.lappeenranta.fi/jouko](http://www.lappeenranta.fi/jouko). Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ehtoihin ennen kortin hankkimista.

Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja viranomaisen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa, kunnes jompikumpi osapuolista sen päättää. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja.

#### 2.1.1 Henkilökohtainen Lappeenrannan joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen Waltti -matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortinhankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkastetaan.

Alaikäiselle tai ei-täysivaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti ja lippuja ilman huoltajan tai edunvalvojan suostumusta. Alaikäinen tai vajaavaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täyttymisestä kuitenkin yhdessä huoltajansa tai edunvalvojansa kanssa. Mikäli alaikäisellä henkilöllä ei ole kunnollista henkilöllisyystodistusta, on hänen esitettävä luotettava selvitys henkilöllisyydestään (esim. Kela-kortti).

Henkilökohtaisen Waltti -matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä todistettava oma henkilöllisyys. Huoltaja voi hankkia alaikäiselle lapselleen matkakortin ilman valtakirjaa. Valtakirjan voi noutaa palvelupisteestä tai tulostaa Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tiedot asiakasrekisteriin. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lappeenrannan kaupungin kaupunkikehityslautakunta. Kerättävät ja käsiteltävät tiedot on lueteltu luvussa 3.3.

Euroopan Unionin tietosuojasetuksen mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta ([www.lappeenranta.fi/jouko](http://www.lappeenranta.fi/jouko)). Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä ovat kappaleessa 3.3.

Henkilökohtaiselle Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan oikeus

hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä muuttamassa ko. tieto matkakortille palvelupisteessä. Ikäryhmäperusteisen asiakasryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä palvelupisteessä.

#### 2.1.2 Haltijakohtainen Lappeenrannan joukkoliikenteen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia yritys, yhteisö tai yksityishenkilö. Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin.

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia lippuja. Ikäryhmän muuttuessa on asiakkaan hankittava uusi kortti.

#### 2.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti

Asiakasrekisteriin tallennetaan yrityksen tai yhteisön Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortit identifioivat tunnukset. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan asianmukaisin menetelmin yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Lappeenrannan kaupunki. Asiakasyrityksellä tai -yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä.

Yritystä tai yhteisöä edustavalle henkilölle näytetään/tulostetaan kerätyt tiedot korttia hankittaessa, ja hänen velvollisuutensa on tarkistaa sekä hyväksyä ne oikeiksi. Matkakortti on haltija- ja ikäryhmäkohtainen ja sille voidaan ladata haltijakohtaisia lipputyyppejä.

#### 2.1.4 Kertalippu

Ajoneuvosta voi ostaa paperisen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti viranomaisen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika tulostetaan lippuun.

#### 2.1.5 Päivälippu

Paikallisliikenteen ajoneuvosta sekä asiakaspalvelukeskus Winkistä voi ostaa päivälipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti viranomaisen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika on 24 tuntia ensimmäisestä leimauksesta.

#### 2.1.6 Mobiililippu

Mobiililippujen palveluntarjoajilla on myynnissä Lappeenrannan joukkoliikenteeseen lippuja, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti viranomaisen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika näkyy lipulla.

## 2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Lappeenrannan joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu osto- hetkestä alkaen. Takuuaikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta voittunut matkakortti voi- daan vaihtaa veloituksetta uuteen korttiin palvelupisteessä. Uudesta kortista voidaan takuuajana pe- riä voimassaolevanhinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakortti ole säily- tetty riittävän huolellisesti tai sitä on voitettu tahallisesti.

Kortin käyttöiän päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen, mutta asiakas voi yhden (1) vuoden ajan siirtää kortille jääneen arvon uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Mikäli ar- voa ei vuoden sisällä siirretä uudelle kortille, arvo kirjataan alas.

Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Kun matka- kortin käyttö lopetetaan, se palautetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

Matkakortti kestää normaalit käyttöolosuhteet. Korttia ei saa muuntaa eikä monistaa, leikata, taittaa tai rei'ittää.

## 2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta yhden (1) vuoden ajalta palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla matkakorttia mukanaan.

Haltijakohtaisen matkakortin käyttötiedot annetaan kortinhaltijalle. Matkakortti on oltava mukana palvelupisteessä.

## 2.4 Matkakortin käyttäminen

Waltti-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Lappeenrannan kaupungin joukkoliiken- teessä. Waltti-matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella ja jatkossa myös muilla paikkakunnilla, joissa Waltti on käytössä. Waltti-matkakortin voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

Matkakortin käytöstä muualla kuin omalla joukkoliikennealueella jää merkintä sekä oman alueen että käyttöalueen käyttötapahistoriaan.

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeuttava, voimassa oleva lippu. Il- man voimassa olevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa. Lipuissa on vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa.

Jos ajoneuvossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan mat- kakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteelta. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, mat- kasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen korttiin palvelupisteessä. Asiakas maksaa linja-autossa kertamaksun ja on oikeu- tettu hakemaan hyvitystä asiakaspalvelupiste Winkistä. Mahdolliset hyvitykset tehdään vain kuitteja ja asiakirjoja vastaan.

Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Lasten ja nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettyä luotettava selvitys (esimerkiksi Kela-kortti) iästään kuljettajalle. Opiskelijan ja seniorin on myös esitettävä pyydettyä luotettava selvitys opiskeluoikeudesta tai iästään kuljettajalle.

Haltijakohtaisen matkakortin saa luovuttaa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan toisen henkilön käyttöön, mikäli kortilla on käyttäjälle soveltuva lippu tai arvoa, jolla lipun voi ostaa.

Matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa usean samaan asiakasryhmään tai alempaan ikäryhmään kuuluvan henkilön matkan. Hinta määräytyy kortin haltijan ikäryhmän mukaisesti. Mikäli samalla kortilla matkustaa useampi henkilö, kortin haltija ei voi poistua linja-autosta aikaisemmin.

Matkakortti perustetaan palvelupisteessä tai verkkopalvelussa. Matkakorttiin voi tehdä lisälatauksia palvelu- ja myyntipisteissä, linja-autoissa sekä verkkopalvelussa. Myyntipisteellä on oikeus periä ennalta ilmoitettu provisio matkakortin lataamisesta.

Matkakortilla voi olla samanaikaisesti sekä arvoa että kausilippu, mutta ensisijainen tuote on aina kausilippu. Matkakortilla olevan lipputuotteen voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassa olevan, aktiivisen lipputuotteen ohella kortille voi ladata odottamaan myös toisen kausilipun. Odottavan lipputuotteen kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassa oleva lippu on käytetty loppuun.

## 2.5 Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus periä matkakortin väärinkäyttäjältä voimassa olevan hinnaston mukainen kertamaksu.

Jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän henkilökohtainen matkakortti ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella palvelupisteestä, jonne ne toimitetaan kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

Jos alemman ikäryhmän haltijakohtainen matkakortti on annettu ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus periä matkustajalta kertamaksu. Matkakortti jää matkustajan haltuun.

## 2.6 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

### 2.6.1 Henkilökohtainen Waltti -matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteeseen, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on palvelupisteeseen kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään liikennöitsijöiden laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia yritetään käyttää.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput ja/tai arvo voidaan siirtää. Kortin tiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen ja/tai arvon siirtämisestä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun matkakorttinsa, se toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

Varastetuksi ilmoitettua matkakorttia käsitellään kuten kadonnutta matkakorttia. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

### 2.6.2 Haltijakohtainen Waltti -matkakortti

Haltijakohtaisen matkakortin käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä. Haltijakohtaisia matkakortteja ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille. Viranomainen ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja ja/tai arvoa. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

### 2.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti -matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteelle, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on ilmoitettava yrityksen Y-tunnus. Tietoturvallisuuden vuoksi ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli yrityksellä on useita matkakortteja, on palvelupisteelle kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään liikennöitsijöiden laitteille sähköisesti.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Linja-auton kortinlukija antaa hälytyksen, jos suljettua korttia yritetään käyttää.

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun matkakortin, se toimitetaan palvelupisteeseen hävitettäväksi.

Varastetuksi ilmoitettua matkakorttia käsitellään kuten kadonnutta matkakorttia. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

## 2.7 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

### 2.7.1 Viallinen matkakortti

Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteessä Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen palvelupisteessä. Vioittuneella matkakortilla olevat liput

ja /tai arvo voidaan siirtää uuteen korttiin edellyttäen, että matkakortin sisältö voidaan selvittää matkakorttijärjestelmästä. Korttinumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttihistoria).

Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen ja/tai arvon siirtämisestä uuteen korttiin käsittelymaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

Korttia uusittaessa viallinen kortti on luovutettava palvelupisteelle hävitettäväksi. Vioittuneen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Jos asiakas ei halua hankkia uutta matkakorttia, viallisella matkakortilla olleet liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty

### 2.7.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Jos asiakas palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet liput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöesteen syntymisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevat liput ja/tai arvon voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lippuja ja/tai kortilla olevaa arvoa omasta pyynnöstään palvelupisteessä. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään

- maksamalla kortilla olevan arvon asiakkaalle käteisenä
- maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta käteisellä.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ja/tai arvoa ei voi palauttaa. Haltija kohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa.

### 2.7.3 Virheelliset lataukset

Virheelliset matkakortin lataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain palvelupisteessä viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Jos voidaan todeta, että virheellinen lataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu ja/tai arvo tarpeettomana, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty. Jos voidaan todeta, että virheellinen lataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty, mutta käsittelymaksua ei peritä. Korjauspyyntö on tehtävä kahden (2) viikon kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Asiakkaalle voidaan korvata palveluntarjoajan virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset, kuitenkin enintään kaksi (2) Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen kertalippua.



#### 2.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehdyt arvolippuveloitukset voidaan palauttaa matkakortille tai hyvittää käteisellä palvelupisteessä. Asiakkaan on virheen sattua pyydyttävä kuljettajalta korttistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti on esitettävä palvelupisteessä.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä kahden (2) viikon kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnöt käsitellään palvelupisteessä viranomaisen ohjeiden mukaisesti.

#### 2.7.5 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä kahden (2) viikon kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnöt käsitellään palvelupisteessä viranomaisen ohjeiden mukaisesti.

Selvityspyynnön tehdessä on kortinostajan tai -haltijan osoitettava henkilöllisyytensä sekä esitettävä asianmukaiset tositteet tapahtuman oikeellisuuden todistamiseksi. Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan.

Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneita kohtuullisia kustannuksia kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea aloittamattomien kausilipujen sekä käyttämättömien lippujen osalta kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty tai takautuvasti.

- käytettyjen arvolippujen osalta kulloinkin voimassa olleen taksan mukaisena ja
- käytettyjen kausilipujen osalta lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena.

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu ennakoimattomasta lipun käytön estymisestä (yli kaksi (2) viikkoa, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tietyinä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (arvolippu tai kausilipun lippu, jossa matkojen määrä on sidottu voimassaoloaikaan). Asiakkaalle koitunut kausilipun arvon menetys lasketaan järjestelmässä jakamalla kausituotteen hinta kausituotteen pituudella ja kertomalla tulos käyttämättä jääneillä vuorokausilla.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityspäätös johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli kaksi (2) viikkoa, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Jos hyvityspäätös johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsittelymaksua ei peritä. Mikäli hyvityksestä tai palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksujen summa, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa. Korttimaksuja ei hyvitetä. Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämissuhteet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan liikennöitsijöille osoitetun hakemuksen perusteella.

Mobiililippujen palveluntarjoaja vastaa matkustajalle tarjoamansa palvelun osalta lähtökohtaisesti asiakaspalvelusta ja reklamaatioiden käsittelystä ja hoitaa mahdollisen hyvityksen palvelunsa kautta lipun ostaneelle matkustajalle.

## 2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa palvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput ja/tai arvo käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty.

Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla jäljellä olevat liput ja/tai arvon voi lunastaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä. Lunastuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lippuja ei voi lunastaa:

- jos lunastettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu,
- jos matkakortteja ei palauteta tai
- jos matkakortti on haltijakohtainen.

Korttimaksuja ei hyvitetä.

Viranomaisella on oikeus päättää asiakassuhde, mikäli asiakkuuden ehdot eivät ole täyttyneet. Asiakassuhteen säilymiseksi on asiakkaan noudatettava Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen yleisiä matkustusehtoja. Asiakasrekisteriin tallennettuja asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa.

## 3. Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

### 3.1 Waltti -matkakortin myyminen

Viranomainen myy Waltti-matkakortteja luvussa 2 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yritys- ja yhteisökohtaisille matkakortteille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

### 3.2 Maksut, alennusryhmät ja etuudet

Viranomaisella on oikeus periä asiakkaalta palvelupisteessä ja verkkosivuilla nähtävillä olevan, kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latauksesta myyntipalkkio
- lippujen ja/tai arvon palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä.

Myyntipisteillä mukaan lukien linja-auto peritään hinnaston mukainen latausmaksu. Viranomaisella on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilla sekä tiedotusvälineissä.

### 3.2.1 Alennusryhmät

Seuraavat asiakasryhmät ovat oikeutettuja alennushintaisiin tuotteisiin:

- Päätoimiset opiskelijat
- Yli 65-vuotiaat seniorit
- Lapset ja nuoret 7-16 vuotta

Alennushinnat ja -prosentit voivat vaihdella asiakasryhmittäin. Lisäksi eri ryhmillä voi olla kellonaikaan sidottuja alennuksia. Alennusta ei välttämättä ole mahdollista saada kaikista lipputyypeistä.

Perusopetuslain mukaiseen koulukuljetukseen oikeutetut koululaiset voivat saada Waltti-kortin, jossa asiakasryhmänä on koululainen. Koululaiskortti toimii koulupäivinä.

### 3.2.2 Maksuttomaan matkustamiseen oikeutetut

Seuraavat ryhmät tai käyttäjät ovat oikeutettuja maksuttomaan matkustamiseen Lappeenrannan joukkoliikenteessä:

- Paikallisliikenteessä lastenvaunujen tai -rattaiden kanssa liikkuvat matkustajat paikallisliikennealueella. Lastenvaunujen kanssa matkustettaessa on varauduttava siihen, että vaunujen kanssa ei välttämättä mahdu ensimmäiseen mahdolliseen bussiin. Lähiliikenteessä lastenvaunujen kanssa matkustava maksaa matkansa normaalisti, mutta lastenvaunuista ei peritä maksua. Vaunujen ja rattaiden kanssa liikkuvan on huolehdittava siitä, etteivät ne pääse matkan aikana liikkumaan tai kaatumaan.
- Paikallisliikenteessä rollaattoria/pyörätuolia käyttävät matkustajat (avustajilta veloitetaan normaali maksu)
- Paikallisliikenteessä ja lähiliikenteessä EU:n vammaiskortin haltijan avustaja (kortissa oltava tunnus A), kun vammaiskortin haltija maksaa joukkoliikenteen matkan Waltti-kortin arvolla tai kaudella.
- Paikallisliikenteessä ja lähiliikenteessä alle 7-vuotiaat aikuisen mukana
- Paikallisliikenteessä ja lähiliikenteessä veteraanit näyttölipulla. Lippu on näyttölippu, joka esitetään kuljettajalle matkan alkaessa. Veteraanilippua luovutetaan Lappeenrannan kaupungin toimesta ja se on voimassa yhden vuoden kerrallaan. Veteraanitunnusta ei tarvitse esittää, jos voimassa oleva näyttölippu on mukana. Veteraanilippu on henkilökohtainen ja lipun haltijan tulee varautua todistamaan henkilöllisyytensä.
- Paikallisliikenteessä sylissä matkustavat tavalliset ja vaarattomat lemmikit matkustavat maksutta, muista eläimistä veloitetaan aikuisen kertalipputaksa
- Paikallisliikenteessä hyväksytyt paperisen irtolipun esittävä matkustaja
- Paikallisliikenteessä ja lähiliikenteessä puolustusvoimien palveluksen aloittamismääräyksen esittävä matkustaja.
- Paikallisliikenteessä ja lähiliikenteessä opastettavan mukana virallinen opaskoira tai avustajakoira, opastettavalta tai avustettavalta normaali maksu (avustajilta veloitetaan normaali maksu). Koiralla on oltava asianmukaiset työvaljaat avustajakoira- tai opaskoiratunnuksilla varustettuna.
- Paikallisliikenteessä saa kuljettaa maksutta tavanomaista kaksipyöräistä polkupyörää sekä pientä potkulautaa, mikäli lastenvaunuille varatussa kohdassa on tilaa. Asiakas vastaa pyörän ja potkulaudan turvallisesta kuljettamisesta. Polkupyörien ja muiden isokoisten tavaroiden ottamisesta bussiin päättää kuljettaja tilanteen mukaan. Asiakkaalta veloitetaan normaali maksu.

- Lähiliikenteessä polkupyörän, potkunlaudan tai muun isokokoisen tavarahan voi ottaa kyytiin maksutta, mikäli linja-autossa on tavaratila ja sinne mahtuu. Lähiliikenteessä pyörän tai muun isokokoisen tavarahan kuljettaminen maksaa kertalipun hinnan siinä tapauksessa, että kuljettaja auttaa pyörän tai matkatavarahan laittamisessa. Kertalipun hinta määräytyy asiakkaan ikäryhmän mukaan. Asiakkaalta veloitetaan normaali maksu.

### 3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojaja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, joita viranomaisen tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa.

Tiedot tallennetaan viranomaisen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lappeenrannan kaupungin kaupunkikehityslautakunta. Euroopan unionin yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti asiakasta informoidaan palvelupisteestä sekä Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta löytyvällä tietosuojaselosteella.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Asiakkaalle näytetään/tulostetaan kerätyt tiedot korttia hankittaessa ja hänen velvollisuutenaan on tarkistaa ja hyväksyä ne oikeiksi. Asiakkaalla on oikeus pyytää virheelliset tiedot korjattaviksi. Pyyntö osoitetaan rekisterinpitäjälle.

Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Tarkastuspyyntö tehdään ensisijaisesti kaupungin kotisivuilta löytyvällä sähköisellä lomakkeella. Vaihtoehtoisesti tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä (henkilöllisyys todistettava).

Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti pyytämällä asiakkaan suostumus. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön.

Matkakortin asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinpaikka sekä käyttäjäryhmä. Asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi kortinomistajan osoite, luovutetun kortin korttinumero, vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero sekä sähköpostiosoite. Lisäksi asiakasrekisteriin tallennetaan matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Viimeisimmät enintään kahdeksan käyttötapaukset tallentuvat myös matkakortille. Matkakortilla oleva henkilökohtainen tietosisältö on aina salatussa muodossa.

Kaikki asiakastiedot nähdään ainoastaan palvelupisteessä. Asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Liikennöitsijöiden laitteet näyttävät kuljettajalle tai myyjälle vain matkakortille tallennettuja tietoja.

Asiakasrekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa. Asiakkaan yksilöintitietojen tyypillisimmät käyttötarkoitukset ovat

- henkilökohtaisen matkakortin myynti
- asiakkaan osoitetietojen ja kuntalaisuuden muutokset
- löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen
- matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa
- matkakortin lopettaminen asiakassuhteen päättyessä
- vioittuneen matkakortin vaihtaminen
- asiakkaan tunnistaminen matkakortilla olevien lippujen palauttamistilanteissa

- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapahtumien tarkistaminen.

Viranomaisella on oikeus käyttää keräämiään asiakastietoja sähköisessä asiakasviestinnässä ja suoramarkkinoinnissa, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa.

Palvelupisteen henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailla järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

#### 3.4. Viranomaisen vastuun rajoitus

Viranomainen ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusyhteyksien toimesta koitunutta vahinkoa.

#### 3.5 Matkustusehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä se johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen palvelupisteissä sekä verkkosivullaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.