

# LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENTEN YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT



Matkakortti- ja matkustusehdot on hyväksytty Lappeenrannan kaupungin teknisessä lautakunnassa 10.6.2015. Ehdot on päivitetty 6.6.2016.

## Sisällysluettelo

1. Soveltamisala
2. Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu
  - 2.1 Waltti -matkakortin hankinta
    - 2.1.1 Henkilökohtainen Lappeenrannan joukkoliikenteen Waltti-matkakortti
    - 2.1.2 Haltijakohtainen Lappeenrannan joukkoliikenteen Waltti-matkakortti
    - 2.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti
    - 2.1.4 Kertalippu
  - 2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä
  - 2.3 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen
  - 2.4 Matkakortin käyttäminen
  - 2.5 Matkakortin väärinkäyttö
  - 2.6 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa
    - 2.6.1 Henkilökohtainen Waltti -matkakortti
    - 2.6.2 Haltijakohtainen Waltti -matkakortti
    - 2.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti -matkakortti
  - 2.7 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt
    - 2.7.1 Viallinen matkakortti
    - 2.7.2 Lippujen palautus tarpeettomana
    - 2.7.3 Virheelliset lippulataukset
    - 2.7.4 Virheelliset arvolippuveloitukset
    - 2.7.5 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset
  - 2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen
3. Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet
  - 3.1 Waltti -matkakortin myyminen
  - 3.2 Maksut ja etuudet
    - 3.2.1 Opiskelijoiden etuudet
    - 3.2.2 Senioreiden etuudet
    - 3.2.3 Vammaispalvelulain perusteella myönnettävä etuus
    - 3.2.4 Veteraanien etuudet
    - 3.2.5 Koululaisten etuudet
  - 3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja
  - 3.4. Viranomaisen vastuun rajoitus
  - 3.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

## 1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1. kesäkuuta 2016 jälkeen myytäviin, Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen viranomaisen (myöhemmin viranomaisen) liikkeelle laskemiin Waltti -matkakortteihin, Waltti -lippuun ja kertalippuun, niihin ladattaviin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. 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 [joukkoliikenne.lappeenranta.fi](http://joukkoliikenne.lappeenranta.fi). Kortista veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen yleisiin matkakortti- ja matkustusehtoihin 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 kaupungin 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 kuvallista 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 oma henkilöllisyys. 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 kaupunki.

Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta ([www.lappeenranta.fi/joukkoliikenne](http://www.lappeenranta.fi/joukkoliikenne)). 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. Ikäryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä palvelupisteessä.

### 2.1.2 Haltijakohtainen Lappeenrannan kaupungin paikallisliikenteen 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 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.

## 2.2 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Lappeenrannan joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Takuuaikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen korttiin palvelupisteessä. Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassaolevanhinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakortti ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

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

Kortinomistaja tai – haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Kun matkakortin 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 joukkoliikenteessä. 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, voimassaoleva lippu. Ilman voimassaolevaa 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 matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteelta. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen palvelupisteessä. Asiakas maksaa linja-autossa kertamaksun ja on oikeutettu 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 tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettäessä luotettava selvitys (esimerkiksi Kela-kortti) iästään kuljettajalle.

Matkakortin saa luovuttaa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan toisen henkilön käyttöön, mikäli kortilla on haltijakohtainen, käyttäjälle soveltuva lippu.

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.

Matkakortin lataamisesta peritään aina myyntipisteen määrittelemä latausprovisio.

Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmiä (esim. kausilippu ja arvolippu). Matkakortin lipputuotteen voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassaolevan, aktiivisen lipputuotteen aikana kortille voi ladata myös toisen kausiluonteisen (samanlaisen) lipputuotteen. Odottavan lipputuotteen kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassaoleva 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 Walthi-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteeseen, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä 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 selvítettävä, 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 voimassaolevan 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 Walmi-matkakortti

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

### 2.6.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Walmi-matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteelle, jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on ilmoitettava yrityksen Y-tunnus. Tietoturvallisuuden vuoksi ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä 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 voimassaolevan 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 selvityspyynnot

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

Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen 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 voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

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

- maksamalla arvolipun saldo 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 ei voi palauttaa. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa.

### 2.7.3 Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset 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 lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai



huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus 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 (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 sattuessa pyydettävä kuljettajalta korttihakemusta, 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.

Selvityspyyntöä tehdessä on kortinomistajan 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 kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta kuten kappaleessa 2.7.2 on esitetty tai takautuvasti.

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

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu ennakoimattomasta lipun käytön estymisestä (yli kaksi (2) viikkoa, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tiettyinä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (arvolippu tai kausiluonteinen 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 hyvityspenue johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli kaksi (2) viikkoa, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Jos hyvityspenue 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.

## 2.8 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhtensa milloin tahansa palvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput 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 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 matkustus- ja matkakorttiehtoja. 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

Viranomaisen myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 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 ja etuudet

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

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latauksesta myyntipalkkio
- lippujen 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 paikallisissa tiedotusvälineissä.

### 3.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijan kausilippu oikeuttaa rajattomaan määrään matkoja ja on voimassa 30 päivän ajan ensimmäisestä käyttökerrasta. Lippua myydään päätoimisille opiskelijoille. Opiskelijoiden ei tarvitse olla kirjoilla Lappeenrannassa. Hyväksyttäväksi oppilaitokseksi katsotaan kaikki oppilaitokset, joiden pääpaikka tai toimipiste Lappeenrannan kaupungin joukkoliikennealueella. Lippu on henkilökohtainen.

### 3.2.2 Senioreiden etuudet

Seniorilipun voi ostaa vain joukkoliikennealueelle arvolippuna. Seniorilipun voi ostaa 65 vuotta täyttänyt henkilö. Lippu on henkilökohtainen.

### 3.2.3 Veteraanien etuudet

Veteraanit saavat kulkea Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteessä maksutta esittämällä veteraanilippua kuljettajalle.

### 3.2.4 Koululaisten etuudet

Koululaisille myönnettävät koululaisliput perusopetuslain perusteella. Koululaiset ovat tietyin ehdoin oikeutettuja kahteen matkaan koulupäivinä.

## 3.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, joita viranomaisella on tarpeen hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa.

Tiedot tallennetaan viranomaisen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lappeenrannan kaupunki. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy palvelupisteestä sekä Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Henkilötiedot kerätään asiakkaan henkilötunnuksen perusteella väestörekisterikeskuksen 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. Tiedot voidaan tulostaa asiakkaalle palvelupisteessä (henkilöllisyys todistettava).

Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin henkilötietolain 19§:n mukaisesti asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön.

Matkakortille ja asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä. Ainoastaan 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) käyttötapahtumaa 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
- voittuneen 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.

Palvelupisteiden henkilökunnalla, joilla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeudet, on ehdoton vaitioloja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä

asiakastietoja ja selailta 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 sopimusyritysten toimesta koitunutta vahinkoa.

### 3.5. Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteen matkustus- ja matkakorttiehdot 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, paikallisissa tiedotusvälineissä sekä verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.