

## LAPPEENRANNAN SEUDUN JOUKKOLIIKENTEEN YLEISET MATKUSTUSEHDOT

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot on hyväksytty Lappeenrannan seudun joukkoliikennelautakunnassa 24.04.2025. Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot ovat voimassa 02.06.2025 alkaen ja koskevat Lappeenrannan seudun joukkoliikennettä. Nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut Lappeenrannan joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot sekä Imatran joukkoliikenteessä aiemmin sovelletut matkustusehdot. Jos ehtojen mahdollisten erikielisten versioiden välillä on tulkintaeroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

## Sisällys

1. Soveltamisala.....	4
2. Määritelmät.....	4
3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu.....	6
3.1 Jouko-matkakortin hankinta.....	6
3.1.1 Henkilökohtainen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-matkakortti.....	6
3.1.2 Haltijakohtainen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-matkakortti.....	8
3.2 Lipputuotteet.....	8
3.2.1 Kausilippu.....	8
3.2.2 Arvolippu.....	9
3.2.3 Kertalippu.....	10
3.2.4 Mobiililippu.....	10
3.2.5 Lähimaksu.....	10
3.2.6 Kelan koulumatkatuetut liput.....	11
3.3 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä.....	12
3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen.....	12
3.5 Matkakortin käyttäminen.....	12
3.6 Matkakortin ja -lippujen väärinkäyttö.....	14
3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa.....	15
3.7.1 Henkilökohtainen Jouko-matkakortti.....	15
3.7.2 Haltijakohtainen Jouko-matkakortti.....	15
3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Jouko-matkakortti.....	16
3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt.....	16
3.8.1 Viallinen matkakortti.....	16
3.8.2 Matkalippujen palautus tarpeettomana.....	17
3.8.3 Virheelliset lataukset.....	17
3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset.....	18
3.8.5 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset.....	18
3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen.....	19
4. Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet.....	20
4.1 Jouko-matkakortin myyminen.....	20
4.2 Maksut, alennusryhmät ja etuudet.....	20
4.2.1 Alennusryhmät.....	21
4.2.2 Maksuttomaan matkustamiseen oikeutetut.....	22
Paikallisliikenne.....	22

Paikallisliikenne sekä lähi- ja seutuliikenne .....	23
Lähi- ja seutuliikenne .....	23
4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat .....	24
4.4 Viranomaisen vastuun rajoitus .....	25
4.5 Matkustusehtojen voimassaolo ja muuttaminen .....	25

## 1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 2. kesäkuuta 2025 jälkeen myytäviin Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen viranomaisen (myöhemmin viranomaisen) hankkimaan joukkoliikenteeseen, Waltti -lippu- ja maksujärjestelmän tuotteisiin sekä muihin Lappeenrannan seudun joukkoliikennealueella käytettäviin lipputuotteisiin. Ehtojen noudattaminen on edellytys viranomaisen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

## 2. Määritelmät

**Asiakaspalvelupiste** on Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen asiakaspalvelu. Asiakaspalvelupisteitä on erilaisilla palvelutasoilla.

**Asiakasrekisteri** on Lappeenrannan seudun joukkoliikenneviranomaisen keräämä rekisteri henkilö-, yritys- ja yhteisökohtaisten Jouko-matkakorttien omistajista sekä heille rekisteröidyistä matkakorteista, niiden lipputiedoista ja käyttötapahtumista.

**Asiakasryhmä** on sekä asiakasrekisteriin että matkakortille/matkatilille tallennettava tieto, joka määrittää asiakkaalle ladattavan lippuvalikoiman yhdessä ikäryhmän kanssa. Asiakasryhmät ovat aikuinen, lapsi, opiskelija, eläkeläinen ja seniori.

**Haltijakohtainen matkakortti/matkatili** on yksityishenkilöille, yrityksille tai yhteisöille myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti/matkatili, jolle voidaan ladata Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen tarjoamia haltijakohtaisia lippuja.

**Henkilökohtainen matkakortti/matkatili** on suomalaisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle tai henkilöllisyytensä todistaneelle ulkomaalaiselle henkilölle myytävä Jouko-matkakortti/matkatili, johon voi ladata Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen tarjoamia henkilö- ja haltijakohtaisia lippuja.

**Ikäryhmä** on asiakasryhmä, johon on määritelty matkaliput ja hinnat ikäperusteisesti.

**Kortinhaltija** on henkilö, jolla on käytössä haltija-, henkilö-, yritys- tai yhteisökohtainen Jouko-matkakortti.

**Korttihistoria** on listaus matkakortin/matkatilin viimeisimmistä lippulatauksista ja käyttötapahtumista.

**Kortinlukija** on matkakortin itsepalvelulukulaite, jota käytetään matkalippujen lukemiseen.

**Kortinomistaja** on henkilökohtaisen Jouko-matkakortin omistaja.

**Käsittelymaksu** on palvelupisteen perimä hinnaston mukainen palkkio tietyistä toimenpiteistä.

**Käyttäjryhmä** on matkakortille/matkatilille ja asiakasrekisteriin tallennettava tieto, joka määrittää ladattavan lippuvalikoiman asiakkaalle yhdessä ikäryhmän kanssa.

**Latauspiste** on Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen lipputuotteiden jälleenmyyjä, jolla on rajoitettu valikoima. Latauspisteeltä voi ladata kausilippuja tai arvoa matkakortille.

**Lappeenrannan seudun joukkoliikenne** toimii joukkoliikenteen seudullisena viranomaisena Lappeenrannan ja Imatran sisäisissä joukkoliikenteissä sekä kaupunkien välisessä joukkoliikenteessä. Viranomaisen muun muassa suunnittelee linjat ja aikataulut, kilpailuttaa liikenteen, ylläpitää lippu- ja maksu- ja asiakasinformaatiojärjestelmiä sekä vastaa joukkoliikenteen tiedotuksesta ja markkinoinnista.

**Liikennöitsijä** on palveluntuottaja linja-autoliikenteelle.

**Lähimaksu** tarkoittaa matkalipun ostamista pankkikortilla tai muulla lähimaksuun soveltuvalla maksuvälineellä.

**Matkalippu** on tosite, joka oikeuttaa matkustamaan Lappeenrannan seudun joukkoliikenteessä.

**Matkatili** on nimitys taustajärjestelmässä oleville tiedoille asiakkuudesta eli matkatilin omistajasta sekä matkakortin tai tunnisteiden matkustusoikeudesta.

**Mobiililippu** on matkalipun ostamisen vaihtoehto, jota käytetään matkapuhelimeen ladattavalla sovelluksella.

**Palvelumaksu** on matkakortin lataamisesta perittävä maksu linja-autoissa.

**Palveluntarjoaja** on Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen kanssa palvelusopimuksen tehnyt liikennöitsijä, palvelupiste tai muu taho.

**Palvelupiste** on lipunmyynti- tai latauspiste, josta voi hankkia sekä ladata Jouko-matkakortin, päivittää asiakastietoja ja ostaa lipputuotteita.

**Vyöhyke** on Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen lippu- ja maksujärjestelmän alue, joka on jaettu kirjaimilla nimettyihin maksuvyöhykkeisiin.

**Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti** on yritykselle tai rekisteröidylle yhdistykselle myytävä matkakortti, jolle on mahdollista ladata haltijakohtaisia matkalippuja.

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

#### 3.1 Jouko-matkakortin hankinta

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-matkakortti hankitaan palvelupisteistä tai Waltti-verkkokaupasta. Matkakortteja myydään Winkki-asiakaspalvelukeskuksesta Lappeenrannan kaupungintalolla, Imatran kaupungin asiakaspalvelupisteessä, Joutsenon kirjastossa, LUT-yliopiston kampuskauppa Aalefissa sekä Waltti-verkkokaupassa.

Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu. Matkakortille on painettu Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen logo, matkakortin yksilöivä korttinumero sekä Waltti-tunnus. Kortti on tunniste asiakkaan matkatilille, jonne tallentuvat asiakastiedot sekä ladatut matkaliput.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen yleisiin 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.

#### 3.1.1 Henkilökohtainen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-matkakortti

Henkilökohtaisen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortinhankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkastetaan. Henkilökohtaista korttia voi käyttää ainoastaan kortin omistaja. Jos henkilökohtainen kortti katoaa, kortin yksilöllistäminen mahdollistaa arvon tai kausilipun siirron uudelle matkakortille.

Alaikäiselle tai vajaavaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti 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). Alaikäinen tai vajaavaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täyttymisestä yhdessä huoltajansa tai edunvalvojansa kanssa. Huoltaja voi hankkia alaikäiselle lapselleen matkakortin ilman valtakirjaa. Jos kyseessä on Kelan koulumatkatuettu lippu, huoltaja ei voi hankkia lapselle matkakorttia. Kelan koulumatkatuetuista lipuista on kerrottu tarkemmin kohdassa 3.2.7.

Henkilökohtaisen Jouko-matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä todistettava oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa palvelupisteestä tai tulostaa Lappeenrannan seudun 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 seudun joukkoliikenteen lippu- ja maksujärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lappeenrannan seudun joukkoliikennelautakunta. Kerättävät ja käsiteltävät tiedot on lueteltu kohdassa 4.3.

Euroopan Unionin tietosuoja-asetuksen mukainen rekisteriseloste löytyy Winkki-asiakaspalvelukeskuksesta ja Imatran kaupungin asiakaspalvelupisteestä sekä Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta. Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä ovat kohdassa 4.3.

Henkilökohtaiselle Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-matkakortille voidaan ladata kaikkia ikäryhmäperusteisia matkalippuja sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä matkalippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä muuttamassa ko. tieto matkakortille/matkatilille palvelupisteessä. Ikäryhmäperusteisen asiakasryhmän muuttuessa henkilökohtainen matkakortti päivittyy automaattisesti uuteen ikäryhmään.

### 3.1.2 Haltijakohtainen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-matkakortti

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

Haltijakohtaiselle matkakortille/matkatilille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu automaattisesti. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia matkalippuja. Haltijakohtaiselle matkakortille/matkatilille voi ladata vain arvoa eli rahaa. Haltijakohtaiselle matkakortille/matkatilille tallennetaan ikäryhmä, jota ei voi muuttaa. Kortille ladattavalla arvolla voi maksaa useamman samaan ikäryhmään kuuluvan matkustajan matkan. Ikäryhmän muuttuessa on asiakkaan hankittava uusi kortti. Kausilippuja ei voi ladata haltijakohtaiselle Jouko-matkakortille. Mikäli haltijakohtainen matkakortti katoaa, korttia ei voi sulkea eikä kortilla olleita matkalippuja voi palauttaa tai siirtää toiselle kortille.

Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö voi hankkia Jouko-matkakortin. Asiakasrekisteriin tallennetaan yrityksen tai yhteisön Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortin yksilöivät tunnuksot. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan asianmukaisin menetelmin yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Lappeenrannan seudun joukkoliikennelautakunta. 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.

## 3.2 Lipputuotteet

### 3.2.1 Kausilippu

Jouko-matkakortille voi ladata 30 vuorokauden tai 90 vuorokauden kausilipun, joka aktivoituu ensimmäisen leimauksen lukemisen yhteydessä.

Kausilippu on henkilökohtainen. Kausilipulla voi matkustaa rajattomasti niillä vyöhykeillä, joille lippu on ostettu.



Matkakortilla voi olla samanaikaisesti kaksi kausilippua, joista toinen on käynnissä oleva kausi ja toinen odottava kausi. Odottavan kauden päivät alkavat kulumaan, kun ensimmäinen kausi on kulunut loppuun ja uusi kausi on leimattu ensimmäistä kertaa kortinlukijaan.

Kausilipun voi ladata matkakortille palvelupisteissä, Waltti-verkkokaupassa sekä linja-autossa. Palvelupisteet eivät veloita latauksesta palvelumaksua, mutta linja-autoissa veloitetaan latauksesta voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu.

Matkakortilla voi myös olla kausilipun lisäksi arvoa. Oletuksena on, että kausilippu leimautuu ensisijaisesti näytettäessä matkakorttia kortinlukijalle. Kausilippu voidaan ladata ennakoon matkakortille/matkatilille, ja kausi alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Jos tällä välin halutaan matkustaa arvolla, matka leimataan poikkeusmatkana. Asiakasryhmä määrittyy matkalipun ostohetken mukaan.

### 3.2.2 Arvolippu

Jouko-matkakortille voi ladata arvoa henkilökohtaiselle tai haltijakohtaiselle matkakortille/matkatilille. Matkakortille voidaan ladata arvoa 0,65–500 euroa, kuitenkin niin, että matkakortilla/matkatilillä voi olla enintään 500 euroa arvoa. Kortille ladattu arvo on käytettävissä Jouko-matkakortin teknisen käyttöiän ajan eli vähintään 5 vuotta.

Jouko-matkakortille asetetaan valmiiksi asiakasryhmä ja ne vyöhykkeet, joilla pääsääntöisesti matkustetaan (oletusvyöhykkeet). Arvolipulta veloitetaan matkakortille/matkatilille asetetun asiakasryhmän ja matkustettavien vyöhykkeiden mukainen hinta. Asiakasryhmän muuttuessa asiakasryhmä on päivitettävä palvelupisteessä. Jos matka poikkeaa oletusvyöhykkeistä, on asiakkaan mainittava siitä etukäteen kuljettajalle tai valittava poikkeavat vyöhykkeet kortinlukijalaitteella. Arvolippuun sisältyy 90 minuutin vaihto-oikeus maksettujen vyöhykkeiden sisällä.

Arvolipulla voi maksaa myös mukana matkustavan henkilön matkan, mutta kortilta veloitetaan tällöin aina saman asiakasryhmän arvolipun hinta. Aikuisen kortilla voi siis maksaa nuoren tai lapsen matkan, mutta veloitus menee aikuisen hinnalla. Lapsen kortilla voi maksaa toisen lapsen matkan, mutta ei voi maksaa kalliimpaa nuoren tai aikuisen matkaa.

Matkakortille/matkatilille ladattua arvoa voi käyttää myös muiden Waltti-kaupunkien liikenteissä, jolloin kortilta veloitetaan kyseisen liikenteen hankkijan hinnaston mukainen maksu.

Viikonloppuisin, arkipyhinä sekä arkipäivisin klo 17.30 jälkeen arvolipuista peritään hiljaisen ajan hinnat. Lisäksi eläkeläiset ja 65-vuotta täyttäneet seniorit saavat alennusta päiväsaikaan (klo 9–14) ostetuista arvolipuista.

### 3.2.3 Kertalippu

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

### 3.2.4 Mobiililippu

Mobiililippujen palveluntarjoajilla on myynnissä Lappeenrannan seudun joukkoliikenteeseen matkalippuja, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti viranomaisen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa ostetuilla vyöhykkeillä. Voimassaoloaika näkyy matkalipulla.

Mobiililipun hankinta edellyttää matkapuhelimen sovelluskaupasta ladattavaa ilmaista sovellusta sekä sen käyttäjäksi rekisteröitymistä. Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua, ja sen voimassaoloaika alkaa ostohetkestä. Mobiililippu leimataan näyttämällä mobiililipun tunnustetta (QR-koodi) kortinlukijalle tai rahastuslaitteelle linja-autoon noustessa. Kuljettaja rekisteröi mobiililipulla matkustavat, mikäli matkan rekisteröinti ei onnistu kortinlukijalla tai rahastuslaitteella. Matkustajan on pidettävä huoli siitä, että puhelimessa riittää virtaa koko matkan ajan.

### 3.2.5 Lähimaksu

Linja-autoissa voi ostaa kertalippuja lähimaksulla. Lähimaksaminen otetaan käyttöön Imatralla 02.06.2025 sekä Lappeenrannassa sekä kaupunkien välisessä liikenteessä 01.01.2026. Lähimaksu onnistuu Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard -korteilla. Käypiä mobiilimaksusovelluksia ovat Google Pay ja Apple Pay.

Lähimaksulla voi ostaa vain henkilökohtaisen lipun itselleen. Lähimaksulla voi tällä hetkellä maksaa vain aikuisen lipun, koska maksukortti ei välitä tietoa siitä, mihin lipputuotteeseen asiakas on ikänsä perusteella oikeutettu.

Käytettäessä pankkikortin lähimaksuominaisuutta matkakortinlukijalla, järjestelmä laskee asiakkaalle käyttöjen mukaan parhaan mahdollisen hinnan.

Linja-auton lippulaitteista ei tulostu kuittia tai erillistä matkalippua. Maksukortilla makse-  
tuista matkoista voi tulostaa kuitenkin jälkikäteen asiakasportaalista, jonne kirjaudutaan mak-  
sukortin tiedoilla.

Lähimaksu sisältää 90 minuutin vaihto-oikeuden. Lähimaksulla vaihtaessa on käytettävä  
aina samaa maksukorttia tai samaa mobiililaitetta ja matkustusvyöhykkeet on oltava sa-  
mat.

Lähimaksun toimimattomuus ei oikeuta ilmaiseen matkaan, jälkikäteen maksettaviin hy-  
vityksiin eikä muulla maksutavalla ostettujen matkalippujen voimassaoloajan pidennyk-  
siin. Mikäli lähimaksu ei toimi, matkan voi maksaa linja-autossa käteisellä rahalla, Jouko-  
matkakortilla tai mobiililipulla.

### 3.2.6 Kelan koulumatkatuetut liput

Koulumatkatuetut liput on tarkoitettu toisen asteen opiskelijoille, jotka saavat Kelan  
myöntämää koulumatkatukea. Kelan myöntämää koulumatkatukea haetaan verkkohake-  
muksella OmaKelassa. Tuen hakeminen itsenäisesti edellyttää, että opiskelijalla on käy-  
tössään verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne. Huoltaja ei voi ostaa Kela-koulumat-  
katukituetta oppilaan puolesta verkkokaupassa, vaan oppilaan tulee tunnistautua itse  
omilla, henkilökohtaisilla tunnuksillaan.

Koulumatkatuetut liput ovat voimassa 30 vuorokautta tai 14 vuorokautta riippuen kuu-  
kaudessa olevien opiskelupäivien määrästä. Koulumatkatuetun lipun voi ostaa, kun on en-  
sin hakenut OmaKela-palvelussa koulumatkatukea ja saanut osto-oikeuden. Koulumatka-  
tukilippu edellyttää, että ostajalla on käyttäjätili sekä käyttäjätiliin liitetty henkilökohtai-  
nen Jouko-matkakortti.

Koulumatkatuettu lippu on henkilökohtainen ja sillä on rajaton matkustusosoikeus niillä vyö-  
hykkeillä, joille lippu on hankittu. Ensimmäinen lippu tulee hankkia Winkki-asiakaspalve-  
lukeskuksesta, Imatran kaupungin asiakaspalvelupisteessä ja Joutsenon kirjastosta. Imat-  
ran paikallisliikenteessä yhden vyöhykkeen osalta koulumatkatuettu lippu ostetaan ensin  
itse, ja sen jälkeen koulumatkatuki haetaan Kelalta.

Koulumatkatuettu lippu tulee ladata kuukausittain. Koulumatkatukituetteita voi ladata  
asiakaspalvelupisteessä sekä verkkokaupassa, mutta ei linja-autoissa.

Seuraavan kuukauden etuus on mahdollista ladata aikaisintaan 14 päivää ennen kuun vaihdetta. Koulumatkatukea voi saada aikaisintaan hakemiskuukautta edeltävän kuukauden alusta alkaen. Lukuvuoden päättyessä voi ostaa koulumatkatukituotteita viimeisen kerran kaksi viikkoa ennen opintojen päättymispäivämäärää.

Lisätietoja Kelan koulumatkatuetuista lipuista Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivuilta.

### 3.3 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Takuuajana 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.

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.

### 3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

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

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

### 3.5 Matkakortin käyttäminen

Jouko-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Lappeenrannan seudun joukkoliikenteessä. Jouko-matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa matkat sekä omalla joukkoliikennealueella että muilla Waltti-alueilla. Jouko-matkakortin voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

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

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeuttava, voimassa oleva matkalippu. Ilman voimassa olevaa matkalippua matkustavalta peritään kertalipun hinta.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina ajoneuvoon noustessa. Matkalipuissa 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 korttiin palvelupisteessä. Asiakas maksaa linja-autossa kertamaksun ja on oikeutettu hakemaan hyvitystä asiakaspalvelukeskus Winkistä tai Imatran kaupungin asiakaspalvelupisteestä. Mahdolliset hyvitykset tehdään vain kuitteja ja asiakirjoja vastaan.

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

Haltijakohtaisen matkakortin saa luovuttaa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan toisen henkilön käyttöön, mikäli kortilla on käyttäjälle soveltuva matkalippu tai arvo, jolla matkalipun 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/matkatili perustetaan palvelupisteessä tai verkkopalvelussa. Matkakorttiin voi tehdä lisälatauksia palvelu- ja myyntipisteissä, linja-autoissa sekä verkkopalvelussa.

Linja-autoissa tehdyistä matkakorttien latauksista peritään voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu.

Matkakortin voi ladata Waltti-verkkokaupassa, Winkki-asiakaspalvelukeskuksesta, Imatran kaupungin asiakaspalvelupisteessä, Joutsenon kirjastossa, Aalef-kampuskaupasta sekä Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen Jouko-linja-autoissa.

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.

### 3.6 Matkakortin ja -lippujen väärinkäyttö

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

Kuljettaja voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myytessä tai tarkastaessa. Matkustajalla pitää olla iän todistamista varten henkilöllisyystodistus mukanaan. Lapselta hyväksytään Kela-kortti tai sen kopio. Lasten kertalippu myydään, jos lapsi ei pysty luotettavasti todistamaan ikäänsä. Alle 7-vuotiaat lapset kulkevat maksutta aikuisen mukana.

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.

## 3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

### 3.7.1 Henkilökohtainen Jouko-matkakortti

Henkilökohtaisen 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). Näin turvataan myös sulkemisen ajantasaisuus. Mikäli asiakkaalla on useita matkakortteja, on palvelupisteeseen kerrottava myös matkakortin numero tai muutoin selvitettävä, mikä korteista halutaan sulkea (yksilöinti 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 matkaliput 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.

### 3.7.2 Haltijakohtainen Jouko-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 matkalippuja ja/tai arvoa. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

### 3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Jouko-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 kortista halutaan sulkea (yksilöinti 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 matkaliput 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.

## 3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

### 3.8.1 Viallinen matkakortti

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteessä Jouko-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen palvelupisteessä. Vioittuneella matkakortilla olevat matkaliput 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 matkakorttiin/matkatiliin 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 matkaliput käsitellään tarpeettomina, kuten kohdassa 3.8.2 on esitetty.

### 3.8.2 Matkalippujen palautus tarpeettomana

Jos asiakas palauttaa matkalippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet matkaliput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö matkalipun käyttöesteen syntyisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa/matkatilillä jäljellä olevat matkaliput ja/tai arvon voi palauttaa asiakkaan lähiomaiselle tai kuolinpesälle valtakirjaa vastaan.

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

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

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

### 3.8.3 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 matkalippu ja/tai arvo tarpeettomana, kuten kohdassa 3.8.2 on esitetty. Jos voidaan todeta, että virheellinen lataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään matkalippu tarpeettomana kuten kohdassa 3.8.2 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 kustannukset.

Työsuhde-edulla hankittua matkalippua tai arvoa ei hyvitetä peruutus- ja muutostilanteissa.

#### 3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehdyt arvolippuveloitukset voidaan palauttaa matkakortille/matkatilille tai hyvittää käteisellä palvelupisteessä. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettävä 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.

#### 3.8.5 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 matkalippujen sekä käyttämättömien matkalippujen osalta kuten kohdassa 3.8.2 on esitetty tai takautuvasti.

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

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu ennakoimattomasta matkalipun käytön estymisestä (yli kaksi (2) viikkoa, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tiettyinä ajanjaksona matkalipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden matkalippujen 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 hyvityspäätös johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai matkalipun 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, matkalippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa.

Korttimaksuja ei hyvitetä. Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämisohjeet. 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 matkalipun ostaneelle matkustajalle.

### 3.9 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 matkaliput. Lunastettavat matkaliput ja/tai arvo käsitellään tarpeettomina, kuten kohdassa 3.8.2 on esitetty.

Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla jäljellä olevat matkaliput ja/tai arvon voi lunastaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä. Lunastuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Matkalippuja 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 seudun joukkoliikenteen yleisiä matkustusehtoja. Asiakasrekisteriin tallennettuja asiakastietoja säilytetään yhden (1) vuoden ajan asiakassuhteen päättymisestä. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa.

## 4. Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

### 4.1 Jouko-matkakortin myyminen

Viranomainen myy Jouko-matkakortteja kohdassa 3 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yritys- ja yhteisökohtaisille matkakortteille voidaan ladata vain haltijakohtaisia matkalippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia matkalippuja tietyin ehdoin.

### 4.2 Maksut, alennusryhmät ja etuudet

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

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latauksesta myyntipalkkio

- matkalippujen ja/tai arvon palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä.

Linja-autoissa peritään hinnaston mukainen latausmaksu (palvelumaksu). Viranomaisella on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen verkkosivuilla sekä tiedotusvälineissä.

#### 4.2.1 Alennusryhmät

Seuraavat asiakasryhmät ovat oikeutettuja alennushintaisiin tuotteisiin:

- Päätoimiset opiskelijat
- Yli 65-vuotiaat seniorit
- Eläkeläiset
- 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.

Päätoimiset opiskelijat voivat saada Lappeenrannan seudun joukkoliikenteessä opiskelijaalennuksen henkilökohtaisista kausi- ja arvolipuista kotikunnasta riippumatta. Opiskelijas-tatus on päivitettävä lukuvuoden tai lukukauden alussa asiakaspalvelupisteessä, sillä alennus perustuu Jouko-matkakortilla olevaan tietoon alennusoikeudesta. Opiskelijat voivat hankkia matkakortin LUT-yliopiston kampuskauppa Aalefista, asiakaspalvelukeskus Winkistä sekä Imatran kaupungin asiakaspalvelupisteestä.

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

Eläkeläisen on käytävä todentamassa eläkeläisyytensä Winkki-asiakaspalvelukeskuksessa tai Imatran kaupungin asiakaspalvelupisteessä. Eläkeläisetuus on päivitettävä vuosittain.

## 4.2.2 Maksuttomaan matkustamiseen oikeutetut

Seuraavat ryhmät tai käyttäjät ovat oikeutettuja maksuttomaan matkustamiseen Lappeenrannan seudun joukkoliikenteessä:

### **Paikallisliikenne**

- Lemmikkieläimen kuljettamisesta ei peritä maksua paikallisliikenteessä. Lemmit eivät saa viedä muilta matkustajilta istumapaikkaa, eikä niitä saa pitää irrallaan. Omistaja on vastuussa siitä, että eläin ei aiheuta häiriötä muille matkustajille. Paikallisliikenteessä noudatetaan linja-autoliiton suositusta eläinten kuljetuksesta. Suosituksen mukaan tavallisia sekä vaarattomia lemmikkejä voidaan kuljettaa linja-autossa saattajan kanssa ja hänen vastuullaan, jos bussissa on tilaa. Allergisella ja jo bussissa olevalla matkustajalla on ensisijaisesti oikeus valita paikka ja tarvittaessa pyytää kuljettajaa estämään lemmikkiä nousemasta bussiin. Opas- tai avustajakoiraa ei voi kuitenkaan estää nousemasta kyytiin kanssamatkustajien toimesta.
- Paikallisliikenteessä lastenvaunujen tai -rattaiden kanssa liikkuvat matkustajat paikallisliikennealueella, kun lapsi on kyydissä. Lastenvaunujen kanssa matkustettaessa on varauduttava siihen, että vaunujen kanssa ei välttämättä mahdu ensimmäiseen mahdolliseen bussiin.
- Paikallisliikenteessä rollaattoria/pyörätuolia käyttävät matkustajat. Avustajista veloitetään normaali maksu.
- Paikallisliikenteessä hyväksytyt paperisen irtolipun esittävä matkustaja.
- Paikallisliikenteessä saa kuljettaa maksutta tavanomaista kaksipyöräistä polkupyörää sekä pientä potkulautaa, mikäli lastenvaunuille varatussa kohdassa on tilaa. Asiakas vastaa pyörän ja potkulaudan turvallisesta kuljettamisesta. Polkupyörän ja muiden isokoisten tavaroiden ottamisesta bussiin päättää kuljettaja tilanteen mukaan. Asiakkaalta veloitetään normaali maksu.

## **Paikallisliikenne sekä lähi- ja seutuliikenne**

- Paikallisliikenteessä ja lähi- ja seutuliikenteessä EU:n vammaiskortin haltijan avustaja (kortissa oltava tunnus A), kun vammaiskortin haltija maksaa joukkoliikenteen matkan Jouko-matkakortin arvolla tai kaudella.
- Paikallisliikenteessä sekä lähi- ja seutuliikenteessä alle 7-vuotiaat aikuisen mukana.
- Paikallisliikenteessä sekä lähi- ja seutuliikenteessä veteraanit näyttölipulla. Lippu on näyttölippu, joka esitetään kuljettajalle matkan alkaessa. Veteraanilippua luovutetaan Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen toimesta ja se on voimassa kaksi vuotta kerrallaan. Veteraanitunnusta ei tarvitse esittää, jos voimassa oleva näyttölippu on mukana. Veteraanilippu on henkilökohtainen ja lipun haltijan tulee varautua todistamaan henkilöllisyytensä.
- Paikallisliikenteessä sekä lähi- ja seutuliikenteessä puolustusvoimien palveluksen aloittamismääräyksen esittävä matkustaja.
- Paikallisliikenteessä sekä lähi- ja seutuliikenteessä opastettavan mukana virallinen opaskoira tai avustajakoira, opastettavalta tai avustettavalta normaali maksu (avustajilta veloitetaan normaali maksu). Koiralla on oltava asianmukaiset työvälineet avustajakoira- tai opaskoiratunnuksilla varustettuna.

## **Lähi- ja seutuliikenne**

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

### 4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojaja

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

Tiedot tallennetaan viranomaisen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lappeenrannan seudun joukkoliikennelautakunta. Euroopan unionin yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti asiakasta informoidaan palvelupisteestä sekä Lappeenrannan seudun 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/matkatilin asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta 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/matkatilillä 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 matkalippujen palauttamistilanteissa
- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapauksien 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 käyttötapauksia.

#### 4.4 Viranomaisen vastuun rajoitus

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

#### 4.5 Matkustusehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Lappeenrannan seudun 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 seudun joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen palvelupisteissä sekä verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.