

LAPPEENRANNAN SEUDUN JOUKKOLIIKENTEE YLEISET MATKUSTUSEHDOT

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot on hyväksytty Lappeenrannan seudun joukkoliikennelautakunnassa 13.11.2025. Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot ovat voimassa 2.12.2025 alkaen ja koskevat Lappeenrannan seudun joukkoliikennettä. Nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen yleiset. 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
3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Jouko-matkakortti	8
3.2 Lipputuotteet	9
3.2.1 Kausilippu	9
3.2.2 Arvolippu	9
3.2.3 Kertalippu	10
3.2.4 Mobiililippu	10
3.2.5 Waltti Mobiili	11
3.2.6 Lähimaksu	12
3.2.7 Kelan koulumatkatuetut liput	13
3.3 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä	14
3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	14
3.5 Matkakortin käyttäminen	14
3.6 Matkakortin ja -lippujen väärinkäyttö	16
3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	17
3.7.1 Henkilökohtainen Jouko-matkakortti	17
3.7.2 Haltijakohtainen Jouko-matkakortti	17
3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Jouko-matkakortti	18
3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnot	18
3.8.1 Viallinen matkakortti	18
3.8.2 Matkalippujen palautus tarpeettomana	19
3.8.3 Virheelliset lataukset	20
3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset	20
3.8.5 Muut selvityspyynnot ja hyvitykset	20
3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen	22
4. Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet	23
4.1 Jouko-matkakortin myyminen	23
4.2 Maksut, alennusryhmät ja etuudet	23
4.2.1 Alennusryhmät	23

4.2.2 Maksuttomaan matkustamiseen oikeutetut.....	24
4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat26	26
4.4 Viranomaisen vastuun rajoitus28	28
4.5 Matkustusehtojen voimassaolo ja muuttaminen28	28
4.6 Liikennevälineissä kielletty toiminta, aineet ja esineet28	28

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 2. joulukuuta 2025 jälkeen myytäviin Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen viranomaisen (myöhemmin viranomainen) hankkimaan joukkoliikenteeseen, Waltti -lippu- ja maksujärjestelmän tuotteisiin sekä muihin Lappeenrannan seudun joukkoliikennealueella käytettäviin lipputuotteisiin. Ehtojen noudattaminen on edellytys viranomaisen ja asiakkaan jatkuvalle 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 ja matkalipun lukulaite, 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. Viranomainen 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 matkakortille koulumatkatuettua matkalippua. 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 kuka tahansa. Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin.

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäperusteinen asiakasryhmä, joka ei muutu automaattisesti. Haltijakohtaiselle matkakortille voi ladata vain arvoa eli rahaa, jota veloitetaan ikäperusteisen asiakasryhmän mukaan. Haltijakohtaiselle matkakortille 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 ollutta arvoa voi palauttaa tai siirtää toiselle kortille.

3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Jouko-matkakortti

Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö voi hankkia Jouko-matkakortin. Asiakasrekisteriin tallennetaan yrityksen tai yhteisön Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortin yksilöivät tunnukset. 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 kausilipun, joka aktivoituu ensimmäisen leimauksen lukemisen yhteydessä.

Kausilippu on henkilökohtainen. Kausilipulla voi matkustaa rajattomasti niillä vyöhykkeillä, 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. Ikäperusteinen asiakasryhmä päivittyy automaattisesti, mutta eläkeläisen ja opiskelijan asiakasryhmän muuttuessa asiakasryhmä on päivitettävä palvelupisteessä. Jos matka poikkeaa ole-

tusvyöhykkeistä, 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 aikuisen matkaa. Seniorin asiakasryhmältä veloitetaan mukana matkustavilta aikuisen hinta.

Matkakortille/matkatilille ladattua arvoa voi käyttää myös muiden Waltti-kaupunkien liikenteissä (pois lukien HSL ja Nysse), jolloin kortilta veloitetaan kyseisen liikenteen hankijan hinnaston mukainen maksu. Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen arvolipun oletusvyöhykkeet eivät toimi muiden Waltti-kaupunkien liikenteissä.

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 maksettujen vyöhykkeiden välillä sekä viranomaisen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika tulostetaan matkalippuun. Kertalippuja voi ostaa myös Waltti Mobiililla, lähimaksulla ja mobiililippujen palveluntarjoajilta.

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 tunnistetta (QR-koodi) kortinlukijalle tai rahastuslaitteelle linja-autoon noustessa. Kuljettaja rekisteröi mobiililipulla matkustavat, mikäli matkan rekisteröinti ei onnistu kortinlukijalla tai rahastuslaitteella. Matkustajan velvollisuutena on huolehtia, että

mobiililaitteen akussa on riittävästi virtaa leimaamista varten ja siitä, että lippu on luettavissa laitteen näytöltä. Matkustajan vastuulla on tarkistaa oikeat vyöhykkeet ja lippujen määrä ennen lipun ostopäätöstä. Mobiililipun palveluntarjoajan häiriöt eivät oikeuta ilmaiseen matkaan, jolloin matkan voi maksaa linja-autossa kuljettajalle käteisellä rahalla tai pankkikortilla, Jouko-matkakortilla tai Waltti Mobiililla.

Lappeenrannan seudun joukkoliikenne ei hyvitä kolmansien osapuolien palveluista ostettuja lippuja.

3.2.5 Waltti Mobiili

Lappeenrannan seudun joukkoliikenteessä on mahdollista ostaa Waltti Mobiilissa kerta-, päivä (vuorokausi)-, kausi- sekä koulumatkatukilippuja, joiden voimassaoloaika alkaa ostopäätöksestä. Ostetut matkaliput kelpaavat vain sovelluksessa valitun joukkoliikennealueen liikennevälineissä ja vyöhykkeillä.

Waltti Mobiilista ostettuun kertalippuun sisältyy 90 minuutin vaihto-oikeus maksettujen vyöhykkeiden sisällä.

Mobiililiput toimivat vain puhelimessa, ja ne eivät lataudu matkakortille eikä olemassa olevat matkaliput matkakortilta Waltti Mobiiliin. Mobiililipun ostoa ei voi perua eikä mobiililipun vyöhykkeitä voi muuttaa jälkikäteen ja Waltti Mobiilissa ei ole rajoitettu samaan aikaan voimassa olevien lippujen määrää, joten matkustajan vastuulla on tarkistaa oikeat vyöhykkeet ja matkalippujen määrä ennen lipun ostopäätöstä.

Waltti Mobiilista on mahdollista ostaa aikuisen ja lapsen kerta- ja päivälippuja (vuorokausilippuja) sekä aikuisen, lapsen, opiskelijan ja koulumatkatukeen oikeutettujen kausilippuja.

Waltti Mobiilissa ostettu kertalippu toimii vain siinä puhelimessa, johon se on ostettu. Kausi- ja päivälipun voi kuitenkin tarvittaessa siirtää toiseen puhelimeen. Kausi- ja päivälippuja voi siirtää enintään kaksi kertaa puhelimesta toiseen.

Waltti Mobiilin häiriö ei oikeuta ilmaiseen matkaan, jolloin matkan voi maksaa linja-autossa kuljettajalle käteisellä rahalla tai pankkikortilla, Jouko-matkakortilla tai mobiililipulla. Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuostoja Waltti Mobiili sovelluksessa ei hyvitetä.

Asiakkaan tulee tutustua Waltti Mobiili -sovelluksen ehtoihin ja Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen matkustusvyöhykkeisiin ennen lipun ostamista ja tarvittaessa pyytää neuvontaa asiakaspalvelusta. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippuosto johtuu palveluntarjoajan virheestä, lippuosto voidaan perua ja maksu voidaan palauttaa.

Mobiililippu leimataan näyttämällä mobiililipun tunnistetta (QR-koodi) kortinlukijalle tai rahastuslaitteelle linja-autoon noustessa. Kuljettaja rekisteröi mobiililipulla matkustavat, mikäli matkan rekisteröinti ei onnistu kortinlukijalla tai rahastuslaitteella. Matkustajan velvollisuutena on huolehtia, että mobiililaitteen akussa on riittävästi virtaa leimaamista varten, mobiililaitteessa on verkkoyhteys ja kello oikeassa ajassa sekä siitä, että lippu on luettavissa laitteen näytöltä.

3.2.6 Lähimaksu

Linja-autoissa voi ostaa kertalippuja lähimaksulla. Lähimaksaminen on ollut käytössä Imatalla 02.06.2025 alkaen sekä Lappeenrannassa sekä kaupunkien välisessä liikenteessä lähimaksu otetaan käyttöön 01.01.2026. Lähimaksu onnistuu Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard -korteilla. Käyviä mobiilimaksusovelluksia ovat Google Pay ja Apple Pay.

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

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

Linja-auton lippulaitteista ei tulostu kuittia tai erillistä matkalippua. Maksukortilla maksetuista matkoista voi tulostaa kuitin jälkikäteen asiakasportaalista, jonne kirjaudutaan maksukortin tiedoilla.

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

Lähimaksun toimimattomuus ei oikeuta ilmaiseen matkaan, jälkikäteen maksettaviin hyvityksiin eikä muulla maksutavalla ostettujen matkalippujen voimassaoloajan pidennyksiin. Mikäli lähimaksu ei toimi, matkan voi maksaa linja-autossa kuljettajalle käteisellä rahalla tai pankkikortilla, Jouko-matkakortilla tai mobiililipulla.

3.2.7 Kelan koulumatkatuetut liput

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

Koulumatkatuetut liput ovat voimassa 30 vuorokautta tai 14 vuorokautta riippuen kaudessa olevien opiskelupäivien määrästä. Koulumatkatuetun lipun voi ostaa, kun on ensin hakenut OmaKela-palvelussa koulumatkatukea ja saanut osto-oikeuden. Koulumatkatukilippu edellyttää, että ostajalla on matkatili sekä matkatiliin liitetty henkilökohtainen Jouko-matkakortti.

Koulumatkatuettu lippu on henkilökohtainen ja sillä on rajaton matkustusoikeus niillä vyöhykkeillä, joille lippu on hankittu. Asiakasryhmä voidaan päivittää asiakaspalvelupisteellä tai sähköisesti vahvasti tunnistautumalla Waltti-verkkokaupassa tai Waltti Mobiilissa. Sähköisissä asiointipisteissä asiakasryhmän päivittäminen vaatii vahvan tunnistautumisen sekä Waltti-verkkokauppaan että Waltti Mobiiliin. Opiskelijan asiakasryhmä myönnetään korkeintaan lukuvuodeksi kerrallaan.

Koulumatkatuettu lippu tulee ladata kuukausittain. Koulumatkatukituotteita voi ladata asiakaspalvelupisteessä, Waltti Mobiilista sekä Waltti -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.

Imatran paikallisliikenteessä yhden vyöhykkeen osalta koulumatkatuettu lippu ostetaan ensin itse, ja sen jälkeen koulumatkatuki haetaan Kelalta.

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. 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.

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, taistaa 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 (pois lukien HSL ja Nysse). Jouko-matkakortilla oleva kausituotteen tai ostetun arvolipun voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

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

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 pyydetävä 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 matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydetäessä luotettava selvitys (esimerkiksi Kela-kortti) iästään kuljettajalle. Opiskelijan, eläkeläisen ja seniorin on myös esitettävä pyydetäessä luotettava selvitys opiskeluoikeudesta, iästä tai eläkeisyydestään kuljettajalle.

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

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

Matkakortti/matkatili perustetaan palvelupisteessä tai Waltti-verkkokaupassa. Matkakorttiin voi tehdä lisälatauksia palvelu- ja myyntipisteissä, linja-autoissa sekä Waltti-verkkokaupassa. 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 tai Lappeenrannan seudun joukkoliikenne voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä, henkilöllisyytensä ja alennusoikeutensa lippua myytäessä 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.

Matkustajalla on velvollisuus esittää oikeanlainen matkalippu liikennevälineessä kuljettajalle, kortinlukijalle tai Lappeenrannan seudun joukkoliikenteelle jokaisella matkalla.

Matkustaessa ilman oikeanlaista matkalippua, kuljettajalla on oikeus periä matkustajalta matkaan oikeuttavan kertalipun hinta voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Matkustaja voidaan myös poistaa liikennevälineestä, mikäli matkustajalla ei ole esittää oikeanlaista matkalippua. Jouko-matkakortti voidaan ottaa haltuun tai sulkea ilman matkalipun hyvitys- tai muuta korvausvelvollisuutta, mikäli Jouko-matkakorttia käytetään ehtojen vastaisesti.

Väärennetyn matkalipun esittämisestä asia voidaan siirtää poliisin selvitettäväksi.

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 niillä olevia arvoja voi siirtää toiselle kortille. Viranomainen 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 ostopäivästä 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 matkakortissa/matkatilillä olevia 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 korttihistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tositte ja matkakortti on esitettävä palvelupisteessä.

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

3.8.5 Muut selvityspyynnot ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnot on tehtävä kahden (2) viikon kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnot 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.

Waltti Mobiilin palveluntarjoajasta johtuvan virheen vuoksi lippuosto voidaan perua ja hyvittää asiakkaalle. Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuostoja ei hyvitetä.

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.
- jos asiakassuhde on päättynyt ja asiakastiedot on poistettu

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.

Viranomaisella säilytetään asiakastietoja kuusi (6) vuotta sen kalenterivuoden päättymisestä, jonka aikana matkatilillä on ollut viimeksi tapahtumia. Asiakastietojen poistamisen jälkeen reklamaatiot, hyvitykset ja virhetilanteiden selvittäminen ei ole enää mahdollista.

4. Viranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

4.1 Jouko-matkakortin myyminen

Viranomainen myy Jouko-matkakortteja kohdassa 3 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yritys- ja yhteisökohtaisille matkakorteille 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 palvelumaksu
- 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 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.

Asiakasryhmä voidaan päivittää asiakkaan matkakortille/matkatilille asiakaspalvelupisteessä tai Waltti-verkkokaupassa sekä erikseen Waltti Mobiiliissa. Sähköisissä asiointipisteissä asiakasryhmän päivittäminen vaatii vahvan tunnistautumisen sekä Waltti-verkkokauppaan että Waltti Mobiiliin.

Päätoimiset opiskelijat voivat saada Lappeenrannan seudun joukkoliikenteessä opiskelijalennuksen henkilökohtaisista kausi- ja arvolipuista kotikunnasta riippumatta. Opiskelijastatus on päivitettävä lukuvuoden tai lukukauden alussa asiakaspalvelupisteessä tai sähköisesti Waltti-verkkokaupassa, sillä alennus perustuu Jouko-matkakortilla/matkatilillä olevaan tietoon alennusoikeudesta. Opiskelijastatus on päivitettävä erikseen Waltti Mobiiliin.

Opiskelijat voivat hankkia matkakortin asiakaspalvelupisteestä tai Waltti-verkkokaupasta. Lasten 7-16 vuotiaiden sekä Opiskelija-hintaisen kausilipun voi ostaa myös Waltti Mobiili-sovelluksesta.

Perusopetuslain mukaiseen koulukuljetukseen oikeutetut koululaiset voivat saada Jouko-matkakortin, jossa asiakasryhmänä on koululainen. Koululaiskortti sisältää kaksi matkaa / koulupäivä, ja sisältää 90 minuutin vaihtoajan.

Eläkeläisen on käytävä todentamassa eläkeläisyytensä 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. Lemmikit 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 avustajakoira 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 veloitetaan normaali maksu.
- Paikallisliikenteessä hyväksytyn 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. Polkupyörien ja muiden isokoisten tavaroiden ottamisesta bussiin päättää kuljettaja tilanteen mukaan. Asiakkaalta veloitetaan 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 isokokoisen tavaratilan voi ottaa kyytiin maksutta, mikäli linja-autossa on tavaratila ja sinne mahtuu.
- Lähi- ja seutuliikenteessä pyörän tai muun isokokoisen tavaratilan kuljettaminen maksaa kertalipun hinnan siinä tapauksessa, että kuljettaja auttaa pyörän tai matkatarvikkeiden laittamisessa. Kertalipun hinta määräytyy asiakkaan ikäryhmän mukaan. Asiakkaalta veloitetaan normaali maksu.

4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat

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

Tiedot tallennetaan viranomaisen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lappeenrannan seudun joukkoliikennelautakunta. Euroopan unionin yleisen tietosuojalain 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 tietosuoja-asetuksen mukaisesti pyytämällä asiakkaan suostumus. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön.

Matkakortin/matkatilin asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta sekä asiakasryhmä. Asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi kortinomistajan osoite, luovutetun kortin korttinumero, vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero sekä sähköpostiosoite. Lisäksi asiakasrekisteriin tallennetaan matkakortin laustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Viimeisimmät enintään kahdeksan käyttötapahtumaa 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 laustapahtumien 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 käyttötapauksia.

4.4 Viranomaisen vastuun rajoitus

Viranomaisen ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusyhteyksien 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.

4.6 Liikennevälineissä kielletty toiminta, aineet ja esineet

Joukkoliikenteen kulkuneuvo luokitellaan yleiseksi paikaksi, johon sovelletaan järjestyslain (612/2003) määräyksiä. Esimerkiksi seuraava toiminta liikennevälineessä on kiellettyä:

- yleisen järjestyksen häiritseminen ja turvallisuuden vaarantaminen, kuten metelöinti, uhkailu, pelkoa herättävä käytös.
- päihdyttävän aineen nauttiminen
- vaarallisten aineiden (kuten kaasupullot tai syövyttävät aineet) kuljetus ja hallussapito
- toisen vahingoittamiseen soveltuvien esineiden ja aineiden hallussapito

Järjestyslain määräyksiä joukkoliikenteen kulkuneuvossa rikkova matkustaja voidaan poistaa liikennevälineestä ilman matkalipun hyvitys- tai muuta korvausvelvollisuutta.