

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa 30. kesäkuuta 2021 alkaen ja nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut matkustus- ja matkakorttiehdot. Ehdot koskevat kaikkia Lahden seudun liikenteen lippu- ja maksujärjestelmä Waltin lipputuotteita.

Julkaisija: Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen

Sisällysluettelo

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot	1
Sisällysluettelo	1
1. Soveltamisala	3
2. Määritelmät	3
3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut	4
3.1 Matkakortin hankinta	4
3.1.1 Henkilökohtainen matkakortti	4
3.1.2 Haltijakohtainen matkakortti	5
3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti	5
3.2 Lipputuotteet	5
3.2.1 Kausilippu	5
3.2.2 Arvolippu	5
3.2.3 Kertalippu	6
3.2.4 Mobiililippu	6
3.2.5 Päivälippu	6
3.3 Matkakortin säilyttäminen	6
3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	6
3.5 Matkakortin käyttö	7
3.6 Matkakortin väärinkäyttö	8
3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	8
3.7.1 Henkilökohtainen matkakortti	8
3.7.2 Haltijakohtainen matkakortti	9
3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti	9
3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt	9
3.8.1 Viallinen matkakortti	9
3.8.2 Lipputuotteiden palautus tarpeettomana	9

3.8.3 Virheelliset lippulataukset	10
3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset	10
3.8.5 Virheelliset lippuautomaattiotot	10
3.8.6 Virheelliset lippuostot LSL:n sovelluksesta	10
3.8.7 Tekniset häiriötilanteet	10
3.8.8 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset	11
3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen	12
4. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen velvollisuudet, vastuut ja oikeudet	12
4.1 Waltti-matkakortin myyminen	12
4.2 Maksut ja etuudet	12
4.2.1 Opiskelijoiden etuudet	13
4.2.2 Vammaisille myönnettävät etuudet	13
4.2.3 Koululaisten etuudet	13
4.2.4 Työsuhdematkalippuetus	14
4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja	14
4.4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus	15
4.5 Matkustus- ja matka korttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen	15
Myyntipisteet	15
Asiakaspalvelupiste	15
Rajoitetut asiakaspalvelupisteet	16
Latauspisteet	16
Linja-autot	16
HYÖDYLLISET LISÄPALVELUT	17
Waltti-kortin nettilataus	17
Waltti-kortinlukijasovellus	17
Reittiopas	17
Lahden seudun liikenne somessa	17
Uutiskirje	17
Ohjeita onnistuneelle matkalle	18

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin Lahden seudun liikenteessä käytössä oleviin Waltti-matkakortteihin ja niihin ladattaviin lipputuotteisiin. Muissa kaupungeissa, joissa Waltti on käytössä, sovelletaan sen kaupungin ehtoja, missä korttia käytetään. Joukkoliikenneviranomaisen yhteisesti hankkimassa liikenteessä noudatetaan sen viranomaisen ehtoja, jonka alueella matkustus tapahtuu.

Ehtojen noudattaminen on edellytys Lahden seudun liikenteen ja asiakkaan jatkuvalla asiakassuhteelle.

2. Määritelmät

Asiakaspalvelupiste Lahti-Pisteen asiakaspalvelupisteestä voi ostaa lippuja sekä ladata ja perustaa matkakortteja. Asiakaspalvelupisteessä huolehditaan rikkoutuneista ja kadonneista matkakorteista, hoidetaan reklamaatioita sekä neuvotaan asiakkaita joukkoliikenteen käytössä.

Asiakasrekisteri on Lahden kaupungin keräämä rekisteri henkilö-, yritys- ja yhteisökohtaisten matkakorttien omistajista sekä heille rekisteröidyistä matkakorteista, niiden lipputiedoista ja käyttötapahtumista.

Haltijakohtainen matkakortti on yksityishenkilölle, yritykselle tai yhteisölle myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti, jolle voidaan ladata Lahden seudun liikenteen tarjoamia haltijakohtaisia lippuja.

Henkilökohtainen matkakortti on suomalaisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle tai ulkomaalaiselle henkilöllisyytensä todistaneelle henkilölle myytävä matkakortti, jolle voidaan ladata Lahden seudun liikenteen tarjoamia henkilö- ja haltijakohtaisia lippuja.

Ikäryhmä on asiakasryhmä, jolle on määritetty ikäperusteiset liput.

Kortinhaltija on henkilö, jolla on käytössään henkilö-, haltija-, yritys- tai yhteisökohtainen matkakortti.

Korttihistoria on matkakorttien viimeisimpien lippulaustusten ja käyttötapahtumien listaus.

Kortinlukija on linja-auton laite, joka lukee matkalipun matkakortilta.

Kortinomistaja on henkilökohtaisen matkakortin omistaja.

Käsittelymaksu Lahden kaupungin perimä palkkio, jos hyvitys maksetaan asiakkaan pankkitilille.

Käyttäjärühmä on asiakasrekisteriin ja matkakortille tallennettava tieto, joka määrittää asiakkaalle ladattavan lippuvalikoiman yhdessä ikäryhmän kanssa.

Lahden seudun liikenne (LSL) on viranomaisen käyttämä markkinointinimi. Lahden kaupunki toimii joukkoliikenteessä seudullisena viranomaisena, joka suunnittelee Lahden seudun joukkoliikenteen reittilinjat ja aikataulut, kilpailuttaa joukkoliikennelinjojen liikennöitsijät, ylläpitää maksu- ja matkakorttijärjestelmiä sekä suunnittelee ja hoitaa joukkoliikenteen tiedotuksen ja markkinoinnin.

Liikennöitsijä on linja-autoliikenteen tuottaja.

Matkakortti on yhteinen nimitys henkilö-, haltija-, yritys- ja yhteisökohtaisille Waltti-matkakorteille.

Myyntipiste tarjoaa Waltti-matkakortteihin liittyviä palveluja. Lahden seudun liikenteen myyntipisteet on luokiteltu palvelutarjonnan laajuuden mukaan asiakaspalvelupisteiksi, rajoitetuiksi asiakaspalvelupisteiksi ja latauspisteiksi.

Latauspiste on Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakorttien latauspiste, jossa matkakortille voi tehdä lisälatauksia.

Lippuautomaatti on laite, jolla voi ostaa Lahden seudun liikenteen kerta- ja päivälippuja tai ladata Waltti-matkakorttia.

Nettilatauspalvelu on joukkoliikenteen valtakunnallisen Waltti-järjestelmän tarjoama verkkopalvelu, jossa matkakortille voi ladata lipputuotteita. Palvelu toimii osoitteessa kauppa.waltti.fi.

Palvelumaksu on myyntipisteen perimä palkkio matkakortteihin tai asiakkuuteen liittyvistä toiminnoista, kuten matkakortin lataamisesta.

Palveluntarjoaja on Lahden seudun liikenteen kanssa palvelusopimuksen tehnyt liikennöitsijä, jälleenmyyjä tai muu taho.

Rajoitettu asiakaspalvelupiste on myyntipiste, jossa voi hankkia ja lisäladata Waltti-matkakorttia sekä päivittää asiakastietoja.

Seutuliikenne on kaupunkiseutua palvelevaa joukkoliikennettä, jonka linjat ulottuvat kuntarajojen yli.

Työsuhdematkalippu on matkakortille ladattava lipputuote, josta työnantaja maksaa osuuden kokonaan tai osittain.

Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti on yritykselle tai rekisteröidylle yhdistykselle myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti, jolle voidaan ladata haltijakohtaisia lippuja.

3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut

3.1 Matkakortin hankinta

Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia asiakaspalvelu-/myyntipisteestä tai Waltin nettipalvelusta. Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu. Kortille on painettu Lahden seudun liikenteen (LSL) logo sekä matkakortin identifioiva korttinumero. Kortin sisällä on siru, jolle tallentuvat ladatut liput sekä asiakastiedot.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Lahden seudun liikenteen yleisiin matkustus- ja matkakorttiehtoihin ennen kortin hankkimista. Asiakas hyväksyy nämä ehdot vastaanottaessaan matkakortin. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Lahden seudun liikenteen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa, kunnes jompikumpi osapuolista sen päättää. Asiakas-suhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja.

3.1.1 Henkilökohtainen matkakortti

Henkilökohtaisen Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkastetaan.

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

Henkilökohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä kirjallinen valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä todistettava oma henkilöllisyys. Valtakirja voi olla vapaa-muotoinen tai sen voi tulostaa Lahden seudun liikenteen nettisivuilta [lsl.fi/liput-ja-hinnat/lomakkeet/](https://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lomakkeet/). Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tiedot asiakasrekisteriin. Valtuuttaja, eli kortinomistaja, on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Lahden seudun liikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lahden kaupungin joukkoliikenneviranomaisen. EU:n Tietosuojasetuksen (2016/679) mukainen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste löytyy asiakaspalvelupisteestä (Lahti-Piste) sekä Lahden seudun liikenteen verkkosivuilta www.lsl.fi/tietosuoja.

Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä löytyvät kappaleessa 4.3.

Henkilökohtaiselle Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä ja erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä muuttamassa ko. tieto matkakortille

asiakaspalvelupisteellä. Myös ikäryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä asiakaspalvelupisteellä.

3.1.2 Haltijakohtainen matkakortti

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

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia lippuja.

3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti

Waltti-matkakortin voi hankkia Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö. Asiakasrekisteriin tallennetaan Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortit identifioivat tunnukset. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan asianmukaisin menetelmin yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä.

Rekisterinpitäjä on Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen. Asiakasyrityksellä tai -yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Ohjeet tietojen pyytämiseen on kerrottu tietosuojaselosteessa, joka on luettavissa asiakaspalvelupisteellä ja verkkosivuilla www.lsl.fi/tietosuoja.

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

3.2 Lipputuotteet

3.2.1 Kausilippu

Kausilippu on Waltti-matkakortille ladattava lipputuote, joka on voimassa määritellyn ajan ensimmäisestä käyttökerrasta. Voimassaoloaika voi olla 30, 90 tai 180 vuorokautta tai kalenterivuosi (365 vuorokautta). Kortilla voi olla samanaikaisesti kaksi peräkkäistä kausilippua, mutta toisen kauden lataus on

mahdollinen vasta kun ensimmäinen kausilippu on otettu käyttöön linja-autossa. Kausilippu on henkilökohtainen.

Kausilipun voi ladata matkakortille asiakaspalvelupisteellä, nettipalvelussa kauppa.waltti.fi, myyntipisteillä, linja-autossa ja lippuautomaateilla. Latauspisteissä ja linja-autoissa voi ladata vain samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut. Myyntipisteet veloittavat latauksesta palvelumaksun, jonka suuruuden ne päättävät itsenäisesti. Myyntipisteiden yhteystiedot ja provisiot www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lipunmyynti-ja-latauspaikat/.

Matkakortilla voi olla kausilipun lisäksi arvolippu. Oletuksena kausilippu leimautuu ensisijaisesti näytettäessä matkakorttia kortinlukijalle. Kausilippu voidaan ladata ennakkoon, jolloin kausi alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Jos halutaan tällä välin matkustaa arvolla, on asiasta kerrottava kuljettajalle ennen kortin leimaamista, jolloin kuljettaja voi lunastaa kortilta arvolipun hinnan.

Asiakasryhmät: lapsi, nuori, opiskelija, aikuinen. Lasten kausilippu on 50 % aikuisten kausilippua edullisempi. Päätoimisille tutkinto-opiskelijoille ja 17-19-vuotiaille nuorille alennus on 30 % kausilipun normaali hinnasta.

3.2.2 Arvolippu

Waltti-kortille voi ladata arvoa (5-500 euroa). Arvolla maksettaessa matkalipun hinta on paperista kertalippua edullisempi. Arvolipun vaihto aika on sama kuin kertalipulla.

Lasten arvoliput ovat samanhintaisia kuin lasten kertaliput. 65 vuotta täyttäneet seniorit saavat arvolipun lasten arvolipun hinnalla arkisin klo 9-14 ja viikonloppuisin koko päivän ajan. Päätoimisille tutkinto-opiskelijoille ja 17-19-vuotiaille nuorille arvolippu on 30 % aikuisten kertalippua edullisempi.

Arvolipulla voi maksaa myös mukana matkustavan henkilön matkan, mutta kortilta veloitetaan tällöin aina aikuisen arvolipun hinta, sillä arvolippualennukset ovat henkilökohtaisia etuuksia. Arvolippu voi olla haltijakohtainen tai henkilökohtainen.

Matkakortille määritetään oletusvoimassaolovyöhykkeet, minkä perusteella arvolipulla maksettavasta matkasta veloittava hinta peritään, kun kortti leimataan kortinlukijassa. Jos matka poikkeaa oletusvyöhykkeistä, on matkustajan valittava kortinlukijasta poikkeusmatka ja matkan vyöhykkeet ennen kortin leimaamista lukijassa. Jos matkustaja ei voi itse leimata poikkeusmatkaa, on kuljettajalle kerrottava oletuksesta poikkeavat vyöhykkeet, jolloin kuljettaja voi valita ko. vyöhykkeet rahastuslaitteelta, jonka jälkeen asiakas leimaa korttinsa kortinlukijassa.

Asiakasryhmät: lapsi, nuori, opiskelija, aikuinen ja seniori.

3.2.3 Kertalippu

Linja-autosta tai lippuautomaatista voi ostaa paperisen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Lahden seudun liikenteen määrittelemän vaihto-oikeuden puitteissa. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun.

Kuljettaja voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myydessä tai tarkastettaessa. Matkustajalla tulee olla iän todistamista varten mukanaan henkilöllisyystodistus tai sen kopio. Lapsella hyväksytään myös Kela-kortti tai sen kopio. Jos lapsi ei pysty luotettavasti todistamaan ikänsä, myydään lasten kertalippu. Jos kysymys on alle 7-vuotiaasta maksavan matkustajan mukana, voidaan hänet päästää maksutta.

3.2.4 Mobiililippu

Mobiililippu on Lahden seudun liikenteen sovelluksen kautta ostettu lippu. Sovelluksessa on myytävänä lasten ja aikuisten kertalippuja, 24h-päivälippuja sekä mahdollisia erillisiä kampanjalippuja. Lippu leimataan kortinlukijassa tai esitetään kuljettajalle bussiin noustessa mobiililaitteen näytöltä.

Rekisteröitymättömän käyttäjän lippu veloitetaan puhelinlaskulla. Sovellukseen rekisteröitynyt käyttäjä voi valita muitakin maksutapoja, kuten pankki- tai luottokortin. Rekisteröityminen ja maksutavan muutos tapahtuvat sovelluksen asetuksissa. Etukäteen maksettua prepaid-liittymää voi käyttää lippujen oston, jos

liittymässä on tarpeeksi saldoa. Palvelunumeroiden esto rajoittaa sovelluksen käyttöä siten, että maksutapana ei voi olla mobiilimaksu, eli rekisteröitymättä ostaminen ei tällöin onnistu.

Samalla puhelimella voi tilata useamman mobiililipun (esim. yhdessä matkustava vanhempi ja lapsi). Eri liput löytyvät sovelluksesta selaamalla ruutua alas- tai ylöspäin. Sovelluksesta voi ostaa myös lipun toiselle henkilölle lähettämällä lipun linkin tai koodin lipun käyttäjälle.

3.2.5 Päivälippu

Päivälippu on kertakäyttökortille 1-7 päiväksi ladattava, mobiilisovelluksesta tai lippuautomaatista ostettava lipputuote. Päivälippuja on neljälle eri vyöhykelle. Päivälipulla voi matkustaa ainoastaan yksi henkilö per lippu. Päiväliput ovat vuorokausiperusteisia eli esim. 1 päivän lippu on voimassa 24 tuntia ensimmäisestä leimauksesta alkaen. Päivälipun hintaan sisältyy myös itse kertakortti.

Päivälippu on haltijakohtainen eikä sitä lunasteta takaisin.

Asiakasryhmät: aikuinen.

3.3 Matkakortin säilyttäminen

Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti. Kun matkakortin käyttö lopetetaan, sen voi säilyttää tai palauttaa asiakaspalvelupisteelle hävitettäväksi.

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

Matkakortin uusimisesta peritään voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu.

3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja laukausien osalta yhden (1) vuoden ajalta

asiakaspalvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla matkakorttia mukanaan. Haltijakohtaisen matkakortin käyttötiedot annetaan kortinhaltijalle. Matkakortti on oltava mukana asiakaspalvelupisteellä.

Matkakortin korttistorian, eli viimeisimmät lipputiedot ja käyttötapahtumat, voi pyytää asiakaspalvelupisteeltä tai palveluntarjoajalta (myyntipisteet, linja-autot). Matkakortti on tällöin oltava mukana. Asiakaspalvelupisteellä ei ole velvollisuutta tulostaa historiatietoja asiakkaalle, vaan tiedot voidaan näyttää asiakkaalle esimerkiksi tietokoneen näytöltä.

Kortin historiatietoja asiakas voi itse tarkastella älylaitteeseen ladattavalla Waltti-kortinlukijasovelluksella.

3.5 Matkakortin käyttö

Waltti-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen järjestämässä alueen joukkoliikenteessä kaikilla aikatauluun merkityillä joukkoliikenneviranomaisen toimivaltarajojen sisäpuolella liikennöitävillä vuoroilla, ellei vuoron kohdalla ole muuta mainittu. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen toimivalta-alueen ylittävässä ja viranomaisten yhteisesti hankkimassa liikenteessä (esimerkiksi Lahti-Hämeenlinna) matkan voi maksaa Waltti-kortin arvolipulla. Waltti-matkakortin arvolipulla voi myös maksaa muilla paikkakunnilla, joissa Waltti on käytössä. Waltti-matkakortille ladatun kausi- tai arvolipun voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osittain kausilipulla, arvolla tai käteisellä. Maksettaessa lippu on ostettava arvolla, käteisellä, mobiilisovelluksesta, lippuautomaatista tai käytettävä kausilippua, mikäli kausilipun vyöhykkeet riittävät kuljettavaan matkaan.

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

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeuttava, voimassa oleva lippu. Ilman

voimassa olevaa lippua matkustavalta peritään kertalipun hinta. Lisäksi voidaan määrätä tarkastusmaksu.

Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina bussiin noustessa. Lipuissa on vyöhykekohtainen 60-90 minuutin vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa. Vaihto-oikeuden pituus määräytyy matkustettavien vyöhykkeiden lukumäärän perusteella.

Jos linja-autossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkistamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus kuljettajan laitteella. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, matkasta ei peritä maksua ja asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen asiakaspalvelupisteessä. Kuljettaja tai lipputarkastaja voi periä asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli hän voi todeta, että viallisella matkakortilla yritetään matkustaa toistuvasti.

Nettikaupassa tehdyt lataukset eivät siirry ajoneuvolaitteille reaaliajassa, vaan tiedonsiirrossa on vähintään 2 tunnin viive. Myöhään illalla tehdyt lataukset eivät välttämättä ole vielä aamulla päivittyneet ajoneuvolaitteille. Matkakortti tulee ladata hyvissä ajoin ennen matkaa. Jos nettilataus ei ole aktivoitunut kortille, tulee matkustajan todistaa matkustusoikeus esimerkiksi latauskuitilla.

Henkilökohtaista matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä lipputarkastajalle tai kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään (henkilöllisyyden osoitettava todistus). Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettäessä luotettava selvitys iästään kuljettajalle (esim. Kela-kortti).

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

Matkakortille ladatulla arvolla voi maksaa useamman samaan asiakasryhmään kuuluvan henkilön matkan. Henkilökohtaisia alennuksia ei kuitenkaan voi käyttää kanssamatkustajan matkaan, eli esimerkiksi

opiskelijan ja seniorin maksaessa arvolipulla toisen henkilön matkan, peritään kortilta kanssamatkustajasta aina aikuisen arvolipun hinta.

Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortin voi ladata Lahden kaupungin asiakaspalvelupisteessä (Lahti-Piste) ja sopimuksen mukaisissa myyntipisteissä, linja-autoissa, Waltin verkkokaupassa (kauppa.waltti.fi) ja lippuautomaatilla.

Matkakortin lataamisesta peritään myyntipistekohtainen myyntipalkkio.

Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmiä (esim. kausilippu ja arvolippu). Matkakortin lipputuotteen voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassa olevan, aktiivisen lipputuotteen aikana kortille voi ladata myös toisen kausiluonteisen (samanlaisen) lipputuotteen. Odottavan lipputuotteen kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassa oleva lippu on käytetty loppuun ja odottava kausi leimataan ensimmäisen kerran kortinlukijassa.

3.6 Matkakortin väärinkäyttö

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

Jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön, alemman ikäryhmän matkakortti ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön tai henkilökohtainen yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti toisen henkilön käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella asiakaspalvelupisteestä (Lahti-Piste), jonne ne toimitetaan kolmen (3) 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 katoamista-pauksessa

3.7.1 Henkilökohtainen matkakortti

Henkilökohtaisen matkakortin katoamisesta ilmoitetaan asiakaspalvelupisteeseen (Lahti-Piste), jossa kortti voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että 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 (identifiointi esim. kortilla olevan lipputyypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

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

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelemäksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, on hänen velvollisuutenaan toimittaa se asiakaspalvelupisteeseen hävitettäväksi. Suljettua matkakorttia ei voida ottaa uudelleen käyttöön.

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

3.7.2 Haltijakohtainen matkakortti

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

3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti

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

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

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvatun matkakorttinsa, on hänen velvollisuutenaan toimittaa se palvelupisteelle hävitettäväksi.

Varastetuksi ilmoitettu matkakortti käsitellään kuten kadonnut matkakortti. Kadonneen tai varastetun yrityksen tai yhteisökohtaisen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

3.8.1 Viallinen matkakortti

Vioittunut matkakortti tulee uusia asiakaspalvelupisteessä. Vioittuneella matkakortilla olevat liput voidaan siirtää uuteen korttiin edellyttäen, että matkakortin sisältö voidaan selvittää matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Korttumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttihistoria).

Uudesta kortista peritään voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen siirtämisestä uuteen korttiin käsittelymaksu.

Korttia uusittaessa viallinen kortti on luovutettava asiakaspalvelupisteelle hävitettäväksi. Vioittuneen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Jos asiakas ei halua hankkia uutta matkakorttia, viallisella matkakortilla olleet liput käsitellään tarpeettomina, kuten kapaleessa 3.8.2 on esitetty.

3.8.2 Lipputuotteiden palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lipputuotteita omasta pyynnöstään asiakaspalvelupisteessä. Asiakkaan on asioitava asiakaspalvelupisteessä henkilökohtaisesti tai valtuutettava valtakirjalla toinen henkilö hoitamaan asiaa. Asiakkaalla tai valtuutetulla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus.

Kausilippujen hyvitykset tehdään ensisijaisesti siirtämällä käyttämätön tai jäljellä oleva kausi matkakortille arvoksi. Palautuksen arvo lasketaan lipputuotteen lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Kun hyvitys tehdään matkakortille asiakaspalvelupisteessä, asiakkaalta veloitetaan 2 euron palvelumaksu.

Jos asiakas haluaa hyvityksen pankkitilille, veloitetaan asiakkaalta 7 euron käsittelymaksu. Palautus tehdään asiakkaan yhteydenotosta 30 vuorokauden kuluessa.

Jos asiakas palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä

olleet liput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöesteen syntymisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevat lipputuotteet voidaan hyvittää kuolinpesän pankkitilille kuolintodistusta tai vastaavaa todistusta vastaan.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen palvelu- tai käsittelymaksu. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksu, lippuja ei voi palauttaa. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa. Työsuhdematkalippuja ei voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta.

3.8.3 Virheelliset lippulataukset

Virheelliset matkakortille tehdyt lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä myyntipisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain asiakaspalvelupisteessä (Lahti-Piste). Tällöin korjauspyyntö käsitellään asiakaspalvelupisteessä Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ohjeiden mukaisesti. Korjauspyyntö on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Verkkokaupassa väärälle kortille tehtyjä latauksia ei hyvitetä. Asiakkaan tulee ennen oston hyväksymistä varmistaa, että korttinumero ja muut oston tiedot ovat oikein.

Asiakkaan omasta virheestä johtuvat tuplaostot tai väärille vyöhykkeille ladatut kausiliput voidaan korjata asiakaspalvelupisteessä. Ostot käsitellään tarpeettomina lipputuotteina kohdan 3.8.2 mukaisesti. Asiakkaan omasta virheestä johtuvien lippulatausten korjaamisesta veloitetaan palvelu- tai käsittelymaksu kohdan 3.8.2 mukaisesti. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, palvelu- ja käsittelymaksuja ei peritä. Asiakkaalle voidaan korvata palveluntarjoajan virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Lahden seudun liikenteen kertalippua).

3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettävä kuljettajalta korttihistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti on esitettävä asiakaspalvelupisteessä.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Korjauspyynnöt käsitellään asiakaspalvelupisteessä Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ohjeiden mukaisesti.

3.8.5 Virheelliset lippuautomaattiosot

Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuautomaatista tehtyjä lippuostoja ei hyvitetä. Asiakkaan tulee tutustua Lahden seudun liikenteen lippuihin ja vyöhykkeisiin ennen lipun ostamista ja tarvittaessa pyytää neuvontaa asiakaspalvelusta. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippuosto johtuu palveluntarjoajan virheestä, hyvitetään automaatista ostetut kerta- ja päiväliput asiakaspalvelussa kerta- tai päivälippuina. Automaatilla matkakortille tehtyihin virheellisiin arvon ja kauden latauksiin sovelletaan ehtojen kohtia 3.8.2.

3.8.6 Virheelliset lippuostot LSL:n sovelluksesta

Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuostoja ei hyvitetä. Asiakkaan tulee tutustua Lahden seudun liikenteen sovelluksen ehtoihin ja vyöhykkeisiin ennen lipun ostamista ja tarvittaessa pyytää neuvontaa asiakaspalvelusta. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippuosto johtuu palveluntarjoajan virheestä, hyvitetään sovelluksesta tehdyt virheelliset ostot sovellukseen bonuksena, jota voi käyttää maksutapana lippuostoissa.

3.8.7 Tekniset häiriötilanteet

Käyttäjä vastaa lippujen ostoon tai lataamiseen käyttämänsä oman laitteensa toiminnasta ja yhteydestä verkko-operaattoriin. Palveluntarjoaja vastaa omista ohjelmistoistaan ja niiden käyttöön liittyvästä tietoturvasta.

Palveluntarjoaja ei vastaa virheistä, jotka johtuvat kolmannen osapuolen tarjoamien tietoliikenneyhteyksien tai muiden tietoliikenteeseen liittyvien palveluiden keskeytyksestä tai näissä palveluissa olevista virheistä. Palveluntarjoaja ei myöskään vastaa virheistä, jotka johtuvat siitä, että käyttäjä käyttää palvelua ohjeiden tai määräysten vastaisesti tai jotka ovat muuten käyttäjän aiheuttamia.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää tarjoamansa palvelu siihen liittyvän muutoksen tai teknisen syyn vuoksi tai tietoliikenneverkon kunnostus-, asennus- tai huoltotyön tai muun sen kaltaisen syyn vuoksi tai mikäli lainsäädäntö tai muu viranomaismääräys sitä edellyttää. Palvelukatkoksisista ilmoitetaan etukäteen palveluntarjoajan verkkosivuilla.

Liput tulee häiriö- ja ongelmatilanteissa ostaa muilla keinoilla. Jos esimerkiksi Lahden seudun liikenteen sovelluksessa tai verkkokaupassa kauppa.walitti.fi on häiriö, lippuja voi ostaa lippuautomaatilta, myyntipisteistä ja kuljettajalta käteisellä.

3.8.8 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Muut matkakorttiin ja matkustukseen liittyvät selvityspyynnöt on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Selvityspyynnöt käsitellään asiakaspalvelupisteessä Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ohjeiden mukaisesti.

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

Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, asiakkaalle voidaan korvata aiheutuneita kohtuullisia kustannuksia kuluttajansuojalaissa annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea keskenräisten ja aloittamattomien kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta, kuten kappaleessa 3.8.2 on esitetty, tai takautuvasti

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

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus) tietyinä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (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 siten, että aktivoitua kausituotetta hyvitetäessä kuluva päivä lasketaan mukaan hyvitykseen. Jos lipun kokonaishinta on edullisempi kuin tehtyjen matkojen arvo, hyvityspäätöstä ei synny.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityspäätöstä johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Jos hyvityspäätöstä johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsittelymaksua ei peritä. Mikäli hyvityksestä tai palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin käsittelymaksujen summa, lippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa.

Korttimaksuja ei hyvitetä. Työsuhdematkalippuja ei hyvitetä eikä niitä voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta. Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämissuhteet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen, ei yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Lahden seudun joukkoliikenneviranomaiselle osoitetun vapaamuotoisen kirjallisen hakemuksen perusteella. Hakemuksessa tulee olla asiakkaan yhteystiedot (nimi, osoite, puhelinnumero), matkakortin numero, mahdolliset kuittikopiot aiheutuneista kuluista ja perustelut hakemukselle.

3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa asiakaspalvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilökohtaisuutensa. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 3.8.2 on esitetty.

Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan.

Kuolemantapauksessa henkilökohtaisella matkakortilla jäljellä olevat liput voi lunastaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä. Kuolemantapauksessa vainajan henkilökohtaisen matkakortin voi sulkea kuolinpesän edustaja ja kortilla olevat lipputuotteet voidaan hyvittää kuolinpesän pankkitilille kuolintodistusta tai vastaavaa todistusta vastaan. Lunastuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lippuja ei voi lunastaa:

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

Työsuhdematkalippuja ei voi lunastaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta. Korttimaksuja ei hyvitetä.

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisella on oikeus päättää asiakassuhde, mikäli asiakkuuden ehdot eivät ole täyttyneet. Asiakassuhteen säilymiseksi on asiakkaan noudatettava Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen yleisiä matkustus- ja matkakorttiehtoja. Asiakkuuden päättyessä asiakastiedot poistetaan heti, jolleivät muut lainsäädännölliset velvoitteet estä tietojen poistamista. Tietojen poistamisen jälkeen reklaamointi, hyvitykset ja virhetilanteiden selvittäminen eivät ole enää mahdollisia. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti tietosuojaselosteessa.

4. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen velvollisuudet, vastuut ja oikeudet

4.1 Waltti-matkakortin myyminen

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 3 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yritys- ja yhteisökohtaisille matkakortteille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

4.2 Maksut ja etuudet

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisella on oikeus periä asiakkaalta asiakaspalvelupisteessä ja verkkosivuilla nähtävillä olevan, kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latauksesta myyntipalkkio
- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä käsittelymaksu
- käsittelymaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvityksistä.

Myyntipisteillä, mukaan lukien linja-auto, on oikeus periä lataamisesta hinnastonsa mukainen myyntipalkkio.

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisella on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen korttiehtoihin lisätään lainmuutoksesta tai viranomaisen päätöksestä johtuva maksu tai jolla hinnastossa jo olevaa maksua tai palkkiota korotetaan, tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan palvelupisteissä sekä Lahden seudun liikenteen verkkosivuilla. Taksamuutoksista annetaan virallinen ilmoitus palvelupisteissä sekä Lahden seudun liikenteen nettisivuilla www.lsl.fi.

4.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijoiden etuuksiin on oikeutettu päätoimisesti lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, yliopistossa tai korkeakoulussa opiskeleva asiakas. Etuus voidaan myöntää asiakkaalle asiakaspalvelupisteessä, jossa oikeus etuuteen on todistettava. Todistukseksi kelpuutetaan voimassa oleva opiskelijajärjestön opiskelijakortti tai opiskelijan Waltti-korttihakemus, jossa on oppilaitoksen varmennus.

Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortti eikä opiskelijaetuutta voida myöntää ilman henkilötunnusta. Opiskelija-asiakasryhmä myönnetään aina määrääjäksi, pääasiassa lukuvuodeksi kerrallaan. Määräajan päättymisen jälkeen korttia ei voi ladata ennen kuin asiakasryhmän voimassaolo uusitaan tai opiskelujen päätyttyä päivitetään asiakaspalvelupisteessä.

Lahden seudun liikenteessä opiskelija-alennus on saatavilla kausi- ja arvolippuun. Mobiili- ja kertalipusta ei saa alennusta.

Opiskelija-alennus myönnetään seuraavat ehdot täytävälle opiskelijalle:

- Opiskelu on päätoimista. Opiskelu on päätoimista, jos jompikumpi ehtoista täyttyy:

1. Keskimäärin 25 opetustuntia viikossa
2. Keskimäärin viisi opintopistettä, kolme opintoviikkoa tai 4,5 osaamispistettä kuukaudessa

- Opiskelu johtaa ammattiin tai tutkintoon

Myös päätoimiset lukio-opinnot hyväksytään

- Opiskelijan lukuvuoden pituus oltava vähintään 8 kk

Opiskelijoiden kausilippu on 30 % aikuisen kausilippua edullisempi ja opiskelijan arvolippu on 30 % aikuisen kertalippua edullisempi. Opiskelijan arvokortilla voi maksaa myös toisen henkilön matkan, mutta kortilta veloitetaan kanssamatkustajasta aina aikuisen lippuhinta, koska opiskelijaetus on henkilökohtainen etuus. Opiskelijakortilla toisen matkaa maksaessa tulee ensin leimata oma matka ja sen jälkeen kanssamatkustajan matka.

Toisen asteen opiskelijoilla voi olla oikeus Kelan koulu- matkatukeen. Kelan myöntämää matkatukea varten tarvitaan oppilaitoksen todistus tukikelpoisuudesta. Koulumatkatuetun kausikortin voi ostaa asiakaspalvelupisteestä ja lisäladata muissa myyntipisteissä.

Opiskelijalla voi olla vain yksi matkakortti, jossa asiakasryhmänä on opiskelija.

4.2.2 Vammaisille myönnettävät etuudet

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta on määritellyt, että pyörätuolilla kulkeva matkustaja saa matkustaa maksutta yhden saattajan avustamana. Pyörätuolimatkustajan avustaja on oikeutettu ilmaiseen matkaan, mutta mikäli hän ei avusta pyörätuolilla matkustavaa linja-autoon ja linja-autosta, ei hänen katsota olevan oikeutettu ilmaiseen matkaan. Kuljettaja neuvoo ja avustaa tarvittaessa laitteiden käytössä.

Näkövammaisen maksaa matkansa, mutta saattaja saa matkansa ilmaiseksi. Näkövammaisen on käytännössä mahdoton pysäyttää oikeaa bussia ilman saattajan apua. EU:n vammaiskortin omistavan vammaisen avustaja pääsee matkustamaan LSL:n liikenteessä maksutta, kun kortissa on A-merkintä.

4.2.3 Koululaisten etuudet

Etuuden myöntää Lahden kaupungin perusopetus tai yksityinen koulu. Tiedot lippuun oikeutetuista koululaisista toimitetaan Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen asiakaspalvelupisteeseen lukuvuosittain. Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortti. Asiakkaan matkakortille ladataan henkilökohtainen lippu, joka oikeuttaa enintään kahteen ilmaiseen matkaan koulupäivinä klo 6.00–18.00. Matkoihin sisältyy vaihto-oikeus. Koululaislippu käy vain henkilökohtaiseen käyttöön.

Jos matkakortille on ladattu myös arvolippu, linja-auton kortinlukija lukee ensisijaisesti koululipun.

Lippu on voimassa koko lukuvuoden ja matkat ovat koulupäiväkohtaisia. Kun ilmaiset matkat on käytetty tai kyseessä on muu kuin koulupäivä, matkat on maksettava arvo- tai kausilipulla.

Useamman samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan henkilön matkan maksamiseen on käytettävä avo-lippua. Jos oikeus etuuteen päättyy, on asiakkaan velvollisuutena päivittää tieto matkakortille asiakas-palvelupisteessä.

4.2.4 Työsuhdematkalippuetus

Työsuhdematkalippu on ainakin osittain työnantajan maksama joukkoliikenteen lippu. Sopimus lipun käytöstä tehdään työnantajan ja Lahden kaupungin välille. Työnantaja ilmoittaa asiakaspalvelupisteeseen tiedot lippuun oikeutetuista.

Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen matkakortti. Työnantaja valitsee työntekijöille työsuhdelippuna tarjottavat liput Lahden seudun liikenteen lippuvalikoi-masta sekä tuettavan osuuden määrän lipun hinnasta. Lippu on henkilökohtainen. Työntekijän tulee ladata työmatkalippunsa Lahden seudun liikenteen asiakas-palvelupisteessä (Lahti-Piste). Uudenlainen työsuhde-matkalippu tulee käyttöön vuoden 2021 aikana. Katso ajantasainen tieto netistä www.lsl.fi/tyosuhdematka-lippu.

4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, joita Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa. Asiakkaalle näytetään tallennettavat tiedot korttia hankittaessa ja hänen velvollisuutenaan on tarkistaa ja hyväksyä ne oikeiksi.

Tiedot tallennetaan Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen. EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisessa tietosuojaselosteessa on kerrottu, mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan järjestelmiin ja kuinka niitä käsitellään. Tietosuojaseloste löytyy asiakaspalvelupisteestä sekä Lahden seudun liikenteen verkkosivuilta www.lsl.fi/tietosuoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa, mitä tietoja matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin hänestä on tallennettu. Kirjautuessaan sisään Waltin verkkopalveluun tai mobiilisovellukseen, rekisteröidyllä on aina nähtävillä suurin osa niistä tiedoista, joita palvelu hänestä sisältää.

Joukkoliikenneviranomaiselle osoitettu tietojen tarkistuspyyntö tulee tehdä Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen tietosuojaselosteen kohdan 11 mukaisesti. Tarkistusoikeuden käyttäminen on lähtökohtaisesti maksutonta. Toistuvista tai muutoin kohtuuttomasti kuormittavista pyynnöistä peritään maksu.

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen asiakaspalvelupisteeseen tai postitse osoitteeseen: Lahti-Piste, Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti.

Lisätietoja Lahden kaupungin tietosuoja-asioista saa myös sähköpostilla tietosuoja@lahti.fi.

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen voi pyytää pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuu-kauden kuluessa). Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää suoramarkkinointiin henkilötietolain 19§:n mukaisesti asiakkaan nimenomaisella suostumuksella. Tietoja ei anneta kolmannen osapuolen käyttöön.

Matkakortille ja asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä. Ainoastaan asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi kortinomistajan osoite, luovutetun kortin korttinumero, vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero, sähköpostiosoite sekä matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustus-tiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Matkakortilla oleva henkilökohtainen tietosisältö on aina salatusta muodossa.

Kaikki asiakastiedot nähdään ainoastaan asiakaspalvelupisteessä. Asiakkuuden päättyessä asiakastiedot poistetaan heti, jollei muut lainsäädännölliset

veloitteet estä tietojen poistamista. Palveluntarjoajien laitteet näyttävät kuljettajalle tai myyjälle vain matkakortille tallennettuja tietoja.

Asiakasrekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti tietosuojaselosteessa. 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 lipujen palauttamistilanteissa
- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapauksien tarkistaminen.

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

Asiakaspalvelupisteen henkilökunnalla, jolla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistus oikeudet, 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 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan sopimusyritysten toimesta koitunutta vahinkoa.

4.5 Matkustus- ja matka korttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen asiakaspalvelupisteessä sekä verkkosivuilleen. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

Myyntipisteet

Muutokset myyntipisteverkostossa ovat mahdollisia. Tarkista ajantasainen tieto netistä www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lipunmyynti-ja-latauspaikat/.

Asiakaspalvelupiste

Lahti-Pisteen asiakaspalvelusta voi ostaa sekä ladata matkakortteja. Asiakaspalvelussa huolehditaan hajonneista ja kadonneista matkakorteista, hoidetaan reklamaatioita sekä neuvotaan asiakkaita joukkoliikenteen käytössä.

Lahti-Piste

Lahden Palvelutori
Kauppakeskus Trio 2. krs
Aleksanterinkatu 18
15140 Lahti
p. +358 3 814 2355

Palvelumaksu 2,00 €

- Uudet kortit
- Lataukset
- Neuvonta
- Kortin tietojen muutokset
- Reklamaatiot

Palvelupisteet

Palvelupisteestä voi hankkia uuden Waltti-kortin sekä lisäladata Waltti-korttia. Näissä pisteissä voi myös muuttaa asiakastietoja.

Heinolan kaupunginkirjasto
(palvelumaksu 2€/lataus)
Kauppakatu 12, Heinola

Asiointipiste Piipahlus
(palvelumaksu 2€/kortti)
Virastotie 3, Hollola

R-kioski Aleksanterinkatu 11
(palvelumaksu 3€/lataus, 5€/uusi kortti)
Aleksanterinkatu 11, Lahti

R-kioski Tori
(palvelumaksu 3€/lataus, 5€/uusi kortti)
Torikatu 1, Lahti

R-kioski Trio
(palvelumaksu 3€/lataus, 5€/uusi kortti)
Aleksanterinkatu 18, Lahti

R-kioski Orimattila
(palvelumaksu 3€/lataus, 5€/uusi kortti)
Erkontie 16, Orimattila

R-kioski Nastola
(palvelumaksu 3€/lataus, 5€/uusi kortti)
Mestarintie 1, Nastola

Latausautomaatit

Lippuautomaatista voi ostaa kerta- ja päivälippuja sekä ladata Waltti-matkakortteja. Automaatilla matkakortin latauksesta ei peritä palvelumaksuja.

Kauppakeskus Trio, 2.krs
Aleksanterinkatu 18, Lahti

K-Citymarket Laune,
Ajokatu 53, Lahti

K-Citymarket Paavola,
Kauppakatu 13, Lahti

Lahden matkakeskus,
Mannerheiminkatu 15, Lahti

Lahden pääkirjasto,
Kirkkokatu 31, Lahti

Päijät-Hämeen keskussairaala,
Keskussairaalankatu 7, Lahti

Linja-autot

Linja-autoissa voi lisäladata arvoa tai samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut. Maksutapana vain käteinen. Palvelumaksu 4 €/lataus.

HYÖDYLLISET LISÄPALVELUT

Waltti-kortin nettilataus

Lataukset osoitteessa kauppa.waltti.fi

Uusien korttien tilaukset osoitteessa kortit.waltti.fi

Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi ilman rekisteröitymistä tai rekisteröimällä oman käyttäjätilin, jolloin voit tallentaa esimerkiksi omat ja lapsiesi korttietiedot palveluun tulevia latauksia varten. Voit valita myös asiointikielen (suomi, ruotsi, englanti). Palvelumaksu 1,42 €.

Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi nopeasti pelkän korttinumeron perusteella. Waltti-matkakortin numero on painettu matkakortin taustapuolelle mustalla kirjaimella. Numerosarjaa kannattaa tarkastella hyvässä valaistuksessa. Varmistathan, että korttinumero on oikein!

Waltti-kortinlukijasovellus

Tarkista Waltti-matkakorttisi voimassaolo ja käyttöhistoria omalla matkapuhelimellasi kortinlukijasovelluksella.

Sovellus näyttää voimassaolevan kauden, jäljellä olevan arvon, viimeisen arvolipun sekä edelliset matkat Waltti- matkakortiltasi.

Waltti-kortinlukija käyttää puhelimesi NFC-toimintoa korttien lukuun, joten varmista toiminnon päälläolo puhelimesi asetuksista ja lue kortti painamalla se kiinni matkapuhelimeen. Sovellus vaatii Android-käyttöjärjestelmän. Waltti -kortinlukijasovelluksen saat ladata ilmaiseksi [Google Play](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lsl.waltti) -kaupasta.

Reittiopas

Lahden seudun reittiopasta voi käyttää LSL:n mobiilisovelluksessa ja netissä lahti.digitransit.fi.

Palvelussa voit hakea reittiä lähtöpaikasta määränpäähen esimerkiksi osoitteen tai käyntikohteen nimen perusteella. Palvelu antaa reittiehdotuksia haluamasi lähtö- tai saapumisajan perusteella. Lähtöpaikkana on mahdollista käyttää myös omaa sijaintia.

Reittioppaan ilmoittamat pysäkkien lähtöajat ovat arvioita. Olethan siis ajoissa pysäkillä, sillä bussi voi ohittaa pysäkin jo ennen reittioppaan ilmoittamaa aikaa.

LSL:n busseista on tarjolla myös bussien todelliseen sijaintiin perustuvia lähtöaikoja, jolloin reittioppaassa lähtöajan edessä vilkkuu signaalimerkki. Voit myös seurata bussien kulkua kartalla valitsemalla kartan taasoista näkyviin liikennevälineet.

Lahden seudun liikenne somessa

Seuraamalla Lahden seudun liikennettä sosiaalisessa mediassa saat tiedon ajankohtaisista joukkoliikenneasioista, poikkeustilanteista ja kilpailuista ensimmäisen joukossa.



Uutiskirje

Tilaamalla Lahden seudun liikenteen uutiskirjeen saat joukkoliikenteen ajankohtaiset kuulumiset suoraan sähköpostiisi noin kerran kuukaudessa.

www.lsl.fi/uutiskirje



Ohjeita onnistuneelle matkalle

- Saavu ajoissa pysäkille, sillä pysäkkiajat ovat ohjeellisia.
- Anna selvää merkkiä bussisi kuljettajalle, kunnes kuljettaja huomaa sinut ja laittaa vilkun päälle merkiksi pysähtymisestä. Parempi pysäyttää väärä bussi kuin jäädä kyydistä.
- Käytä pimeällä heijastinta. Jos et kehtaa heijastinta heilauttaa, avaa kännykkä ja heilauta näytöllä bussin tulo-suuntaan, jotta kuljettaja varmasti näkee sinut.
- Varaa matkakortti tai muu maksuväline valmiiksi ennen bussin saapumista. Osta myös mobiililippu hyvissä ajoin siten, että QR-koodi on valmis leimattavaksi bussiin noustessasi.
- Nouse bussiin etuovesta. Bussin keskiovesta nousevat rollaattorilla ja pyörätuolilla matkustavat sekä lasten vaunujen kanssa matkustavat.
- Käteisellä maksaessasi varaa mahdollisimman tasaraha. Kuljettajan pohjakassa on rajallinen. Kuljettajalla ei välttämättä ole vähäisen pohjakassan vuoksi edes antaa jokaiselle 20 €:lla maksavalle takaisin. Säilytä lippu matkan ajan.
- Rullaluistimilla bussissa matkustaminen on turvallisuusriski, otathan luistimet pois jaloistasi ennen bussiin nousua.
- Laukun paikka on sylissä tai jaloissa, ellet ole ostanut sille omaa matkaa.
- Pidä aina lapsestasi huolta. Älä jätä häntä yksin. Anna lapsen poistua kyydistä ensimmäisenä.
- Syö eväsi ennen matkaa tai matkan jälkeen. Eväiden nauttiminen bussissa ei ole suotavaa.
- Anna pysähtymismerkki ajoissa painamalla stop-painiketta. Jos et tiedä tarkkaa poistumispysäkkiä kysy reilusti kuljettajalta apua, yhteistyöllä löydätte varmasti lähimmän poistumispysäkin.
- Paina lastenvaunupainiketta poistuessasi kyydistä rattaiden, vaunujen tai rollaattorin kanssa. Näin kuljettaja saa signaalin ajaa tarkemmin pysäkille helpottamaan kyydistä pois nousemista.
- Ethän tupakoi pysäkillä muiden harmiksi. Bussissakin se on kiellettyä.
- Otathan kanssamatkustajat huomioon niin pysäkillä kuin bussissakin.
- Ilmoitathan ilkeistä kuljettajalle.
- Näin meidän kaikkien matka sujuu nopeammin ja joustavammin

Hyvää matkaa!



**LAHDEN SEUDUN
LIIKENNE**