

# Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa 15. marraskuuta 2022 alkaen. 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 .....	2
2. Määritelmät .....	2
3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut .....	2
3.1 Matkakortin hankinta .....	2
3.1.1 Henkilökohtainen matkakortti .....	2
3.1.2 Haltijakohtainen matkakortti .....	3
3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti .....	3
3.2 Lipputuotteet .....	3
3.2.1 Kausilippu .....	3
3.2.2 Arvolippu .....	3
3.2.3 Kertalippu .....	3
3.2.4 Mobiililiput .....	3
3.2.5 Päivilippu .....	4
3.2.6 Lähimaksu .....	4
3.3 Matkakortin säilyttäminen .....	4
3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen .....	4
3.5 Matkakortin käyttö .....	4
3.6 Matkakortin väärinkäyttö .....	5
3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa .....	5
3.7.1 Henkilökohtainen matkakortti .....	5
3.7.2 Haltijakohtainen matkakortti .....	5
3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti .....	5
3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt .....	6
3.8.1 Viallinen matkakortti .....	6
3.8.2 Lipputuotteiden palautus tarpeettomana .....	6
3.8.3 Virheelliset lippulataukset .....	6
3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset .....	6
3.8.5 Virheelliset lippuautomaattiotot .....	6
3.8.6 Virheelliset lippuostot LSL:n sovelluksesta .....	6
3.8.7 Tekniset häiriötilanteet .....	7
3.8.8 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset .....	7
3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen .....	7
4. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen velvollisuudet, vastuut ja oikeudet .....	8
4.1 Waltti-matkakortin myyminen .....	8
4.2 Maksut ja etuudet .....	8
4.2.1 Opiskelijoiden etuudet .....	8
4.2.2 Vammaisille myönnettävät etuudet .....	8
4.2.3 Koululaisten etuudet .....	8
4.2.4 Työsuhdematkalippuetus .....	8
4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja .....	9
4.4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus .....	9
4.5 Matkustus- ja matka korttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen .....	9
Myyntipisteet .....	9
Asiakaspalvelupiste .....	9
Palvelupisteet .....	10
Latauspisteet .....	10
Linja-autot .....	10
HYÖDYLLISET LISÄPALVELUT .....	10
Waltti Kauppa .....	10
Reittiopas .....	10
Lahden seudun liikenne somessa .....	10
Uutiskirje .....	10
<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
Ohjeita onnistuneelle matkalle .....	11

## 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. Joukkoliikenneviranomaisien 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 matkakortteista, hoidetaan reklamaatioita sekä neuvotaan asiakkaita joukkoliikenteen käytössä.

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

**Asiakasryhmä** on asiakasrekisteriin ja matkakortille tallennettava tieto, joka määrittää asiakkaalle ladattavan lipputuotteen yhdessä ikäryhmän kanssa.

**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 ikäraja.

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

**Korttihistoria** on matkakorttien viimeisimpien lippulatausten ja käyttötapauksien listaus.

**Kortinlukija** on bussin laite, joka lukee matkalipun matkakortilta.

**Kortinomistaja** on henkilökohtaisen matkakortin omistaja.

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

**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-matkakortteille.

**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. Waltti Kauppa toimii osoitteessa [kauppa.waltti.fi](http://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.

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

**Palvelupiste** 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. Asiakassuhteen 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 edunvalvoijansa 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 vapaamuotoinen tai sen voi tulostaa Lahden seudun liikenteen nettisivuilta [lsl.fi/liput-ja-hinnat/lomakkeet/](https://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lomakkeet/). Valtuutulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tiedot asiakasrekisteriin. Valtuuttaja, eli kortinomistaja, on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysikäinen 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](https://www.lsl.fi/tietosuoja).

Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä löytyvät kappaleessa 4.3.

Henkilökohtaiselle Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia henkilökohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä ja erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käytävän 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 (lapsi tai aikuinen), 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 tunnuksat. 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](https://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, palvelupisteillä, nettipalvelussa [kauppa.waltti.fi](https://kauppa.waltti.fi), 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. Yhteystiedot ja provisiot [www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lipunmyynti-ja-latauspaikat/](https://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 ennakoon, 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.

### 3.2.2 Arvolippu

Waltti-kortille voi ladata arvoa (0,65–468 euroa).

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

Matkakortille määritetään oletusvoimassaolovyöhykkeet, minkä perusteella arvolipulla maksettavasta matkasta veloitettava 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 sisällä. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun.

Kuljettaja voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myydessä tai tarkastettaessa. Matkustajalla tulee olla iän todistamista varten mukanaan henkilöllisyydestodistus 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 Mobiililiput

Mobiililippuja voi ostaa Waltti Mobiili -sovelluksesta tai LSL-sovelluksesta. Liput toimivat puhelimen sovelluksessa eivätkä lataudu matkakortille. Liput tulevat voimaan heti hyväksytynt ototapahtuman jälkeen. Matkustaessa QR-koodi näytetään lukijalaitteelle bussiin noustessa.

[Waltti Mobiili -sovelluksessa](#) on myytävänä lasten ja aikuisten kertalippuja, 24h päivälippuja aikuisille ja lapsille sekä 30vrk kausilippu aikuisille, lapsille, nuorille ja opiskelijoille. Maksaminen tapahtuu maksukortilla tai muulla maksamiseen soveltuvalla välineellä.

Mobiilimaksulla voi ostaa kerta- ja vuorokausilippuja operaattorien asettamien kerta- ja kuukausirajojen puitteissa. Kausilipun ostaminen ei ole mahdollista mobiilimaksulla. Ostotapahtumien kuitit ovat nähtävissä Walmi Mobiilissa. Tarkemmat käyttöehdot löytyvät sovelluksesta.

LSL-sovelluksessa on myytävänä lasten ja aikuisten kertalippuja sekä 24h-päivälippuja. 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 ostoon, 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 ostaa useamman mobiililipun (esim. yhdessä matkustava vanhempi ja lapsi). Sovelluksesta voi ostaa myös lipun toiselle henkilölle lähettämällä lipun linkin tai koodin lipun käyttäjälle. Ostotapahtumien kuitit ovat nähtävissä LSL-sovelluksessa. Tarkemmat käyttöehdot löytyvät sovelluksesta.

### 3.2.5 Päivälippu

Päivälippu on kertakäyttökortille 1–7 päiväksi ladattava, mobiilisovelluksesta tai lippuautomaatista ostettava lipputuote. 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.

### 3.2.6 Lähimaksu

Lähimaksu tarkoittaa matkalipun ostamista pankkikortilla tai muulla lähimaksuun soveltuvalla välineellä. Lähimaksamiseen käytävät kortit: Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard. Maksaa voi myös mobiililaitteen Google Pay ja Apple Pay -maksusovelluksilla, kun ne on yhdistetty maksukorttiin.

Lähimaksu sisältää 90 minuutin vaihto-oikeuden. Useammasta matkasta vaihtoajan sisällä veloitetaan vain yhden kertalipun hinta. Jotta veloitettava summa on oikea, vaihtaessa on käytettävä aina samaa maksukorttia tai samaa mobiililaitetta.

Lukijalaitteet eivät kysy PIN-koodia lähimaksulla maksettaessa. Lukijalaite ei tulosta matkalippua. Perityt maksut ja tehdyt matkat voi tarkistaa osoitteesta [lsl.littlepay.com](http://lsl.littlepay.com).

Mikäli maksukorttia on veloitettu virheellisesti, tulee asiakkaan olla yhteydessä LSL:n asiakaspalveluun 30 vuorokauden sisällä virheen tapahtumisesta. Jos kyse on asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, maksua ei hyvitetä. Jos kyse on palveluntarjoajan virheestä, maksu voidaan hyvittää.

Lähimaksulaitteen puuttuminen linja-autosta tai maksuvälineen toimimattomuus ei oikeuta ilmaiseen matkaan, jälkikäteen maksettaviin hyvityksiin eikä muulla maksutavalla ostettujen lippujen voimassaoloajan pidennyksiin. Matkan voi maksaa lähimaksun puuttuessa linja-autossa käteisellä rahalla (max. 20 euron setelillä), Walmi-matkakortilla, mobiililipulla tai lippuautomaatista ostettavalla kertalipulla.

## 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 matkakorttia koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien 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 käyttötapaukset, 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.

## 3.5 Matkakortin käyttö

Walmi-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 ylittävissä ja viranomaisten yhteisesti hankkimassa liikenteessä (esimerkiksi Lahti–Hämeenlinna) matkan voi maksaa Walmi-kortin arvolipulla. Walmi-matkakortin arvolipulla voi myös maksaa muilla paikkakunnilla, joissa Walmi on käytössä. Walmi-matkakortille ladatun kausitai 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. Lipussa on 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 pyydetävä 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.

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

Haltijakohtaisen 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](http://kauppa.waltti.fi)) ja lippuautomaatilla.

Matkakortin lataamisesta peritään myyntipistekohtainen palvelumaksu.

Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmiä (esim. kausilippu ja arvolippu). Matkakortin lipputuotteen voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassa olevan aktiivisen kauden aikana kortille voi ladata toisen odottavan kausituotteen. 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 kortinostajalla. 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 selvittävä, 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 palvelumaksu 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 selvittävä, 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 palvelumaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvatus matkakorttinsa, on hänen velvollisuutenaan toimittaa se palvelupisteelle hävitettäväksi.

Varastetuksi ilmoitettu matkakortti käsitellään kuten kadonnut matkakortti. Kadonneen tai varastetun yritys- 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. Korttinumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttihistoria).

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

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 kappaleessa 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. Haltija kohtaiselle 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 lippuautomaattiot

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 sovelluksista

Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuostoja ei hyvitetä. Asiakkaan tulee tutustua Walthi Mobiiliin ja LSL-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 laitteen toiminnasta ja yhteydestä verkko-operaattoriin. Palveluntarjoaja vastaa omista ohjelmistoistaan ja niiden käyttöön liittyvästä tietoturvesta.

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.waltti.fi](http://kauppa.waltti.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.

Selvityspyynnössä kortinomistajan tai -haltijan on 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 kuluttajan suojalaissa annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea keskeneräisten 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) tiettyinä ajanjaksona lipun voimassaoloaikana, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (kausilippu, 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, hyvityserustetta ei synny.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityseruste johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön

estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Jos hyvityseruste 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 henkilöllisyytensä. 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 hinaston 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 reklamointi, hyvitykset ja virheitilanteiden selvittäminen eivät ole enää mahdollisia. Rekisterin sisältämät tiedot on luettu 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 yrittäjä- ja yhteisökohtaisille matkakorteille 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 palvelumaksu
- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä palvelu- tai käsittelymaksu
- palvelumaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä.

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

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisella on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen korttietoihin 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](http://www.lsl.fi).

#### 4.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijoiden etuuksiin on oikeutettu päätoimisesti lukiossa, ammattillisessa 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 varmenus.

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

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

Opiskelija-alennus myönnetään seuraavat ehdot täyttävälle opiskelijalle:

- Opiskelu on päätoimista. Opiskelu on päätoimista, jos jompi kumpi ehdoista 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

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 koulumatkatukeen. Kelan myöntämää matkatukea varten tarvitaan oppilaitoksen todistus tukikelpoisuudesta. Koulumatkatuetun kausikortin voi ostaa asiakaspalvelupisteestä ja lisäladata muissa myyntipisteissä ja nettilatauspalvelu Waltti Kaupassa.

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

#### 4.2.2 Vammaisille myönnettävät etuudet

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta on määrittellyt, 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

Etouden 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 6–18. Matkoihin sisältyy vaihto-oikeus. Koululaislippu käy vain henkilökohtaiseen käyttöön.

Jos matkakortille on ladattu myös arvolippu, linja-auton kortinluku 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 arvolippua. Jos oikeus etuuteen päättyy, on asiakkaan velvollisuutena päivittää tieto matkakortille asiakaspalvelupisteessä.

#### 4.2.4 Työsuhdematkalippuetuus

Työsuhdematkalippu on ainakin osittain työnantajan maksama joukkoliikenteen lippu. Sopimus lipun käytöstä tehdään työnantajan ja Lahden kaupungin välille.



Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen matkakortti. Työnantaja valitsee työntekijöille työsuhdellippuna tarjottavat liput Lahden seudun liikenteen lippuvalikoimasta sekä tuettavan osuuden määrän lipun hinnasta. Lippu on henkilökohtainen. Työntekijän tulee ladata työmatkalippunsa Lahden seudun liikenteen asiakaspalvelupisteessä (Lahti-Piste) tai nettilatauspalvelu Waltti Kaupassa.

### 4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttöpahtumat, joita Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kulluttajansuojaa. 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 tietosuojasetuksen (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/tietosuojat](http://www.lsl.fi/tietosuojat).

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. Tarkistusosoikeuden 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 [tietosuojat@lahti.fi](mailto:tietosuojat@lahti.fi).

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen voi pyytää pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuojasetuksessa säädettyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden 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 kortin omistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta, sukupuoli sekä käyttäjärühmä. Ainoastaan asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi kortin omistajan osoite, luovutetun kortin korttinumero, vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero, sähköpostiosoite sekä matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot 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 velvoitteet 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 lippujen palauttamistilanteissa
- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapahtumien 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 tarkistusosoikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailta järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapahtumia.

### 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 verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

### Myyntipisteet

Muutokset myyntipisteverkostossa ovat mahdollisia. Tarkista ajantasainen tieto netistä [www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lipunmyynti-ja-latauspaikat/](http://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

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

Asikkalan kunnanvirasto  
(palvelumaksu 2 €/lataus)  
Rusthollintie 2, Vääksy

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

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

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

R-kioski Asema  
(palvelumaksu 3 €/lataus, 5 €/uusi kortti)  
Mannerheiminkatu 15, 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 Lammi  
(palvelumaksu 3 €/lataus, 5 €/uusi kortti)  
Mommilantie 3, Lammi

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

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

### Lippuautomaatit

Lippuautomaatilta voit ostaa kerta- ja päivälippuja sekä ladata Waltti-matkakorttia. Lippuautomaatilla voi lisäladata arvoa tai samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut.

Kauppakeskus Trio / Lahden Palvelutori (2.krs)  
Aleksanterinkatu 18, Lahti

Lahden pääkirjasto  
Kirkkokatu 31, Lahti

K-Citymarket Laune  
Ajokatu 53, Lahti

K-Citymarket Paavola  
Kauppakatu 13, Lahti

Päijät-Hämeen keskussairaala Lahti (pääsisäänkäynti)  
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 Kauppa

Lataukset ja uusien korttien tilaukset osoitteessa [kauppa.waltti.fi](https://kauppa.waltti.fi) Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi ilman rekisteröitymistä tai rekisteröimällä oman käyttäjätilin, jolloin voit tallentaa esimerkiksi omat ja lapsiesi korttitiedot 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.

### Reittiopas

Lahden seudun reittiopas on osoitteessa [lahti.digitransit.fi](https://lahti.digitransit.fi). Reittioppaaseen pääsee myös osoitteesta [lsl.fi](https://lsl.fi), Waltti Mobiili -sovelluksesta, LSL-sovelluksesta ja Waltti Kaupasta.

### Lahden seudun liikenne somessa

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



[LSL Facebookissa](#)



[LSL Twitterissä](#)

## Ohjeita onnistuneelle matkalle

Saavu ajoissa pysäkillle, 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 tulosuuntaan, jotta kuljettaja varmasti näkee sinut.

Varaa matkakortti tai muu maksuväline valmiiksi ennen bussin saapumista.

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 eurolla 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 pysäkillle 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**