

## Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa 13. helmikuuta 2025 alkaen. Nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut matkustus- ja matkakorttiehdot. Ehdot koskevat kaikkia Lahden seudun liikenteen lippu- ja maksujärjestelmä Waltin lipputuotteita.

### Sisällysluettelo

1 Soveltamisala .....	3
2 Määritelmät .....	3
3 Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut.....	5
3.1 Matkakortin hankinta .....	5
3.1.1 Henkilökohtainen matkakortti .....	5
3.1.2 Haltijakohtainen matkakortti .....	6
3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti.....	6
3.2 Lipputuotteet .....	6
3.2.1 Kausilippu .....	6
3.2.2 Arvolippu .....	7
3.2.3 Kertalippu käteisellä .....	7
3.2.4 Mobiililiput .....	8
3.2.5 Vuorokausilippu .....	8
3.2.6 Kertalippu lähimaksulla .....	9
3.3 Matkakortin säilyttäminen .....	9
3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen .....	9
3.5 Matkakortin käyttö .....	10
3.6 Matkakortin ja lippujen väärinkäyttö .....	11
3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa.....	12
3.7.1 Henkilökohtainen matkakortti .....	12
3.7.2 Haltijakohtainen matkakortti .....	12
3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti.....	12
3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnot .....	13
3.8.1 Viallinen matkakortti .....	13

3.8.2 Lipputuotteiden palautus tarpeettomana .....	13
3.8.3 Virheelliset lippulataukset .....	14
3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset.....	15
3.8.5 Virheelliset lippuostot sovelluksesta .....	15
3.8.6 Tekniset häiriötilanteet .....	15
3.8.7 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset .....	16
3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen .....	17
4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen velvollisuudet, vastuut ja oikeudet .....	19
4.1 Waltti-matkakortin myyminen .....	19
4.2 Maksut ja etuudet .....	19
4.2.1 Opiskelijoiden etuudet .....	19
4.2.2 Ilmaismatkat .....	21
4.2.3 Koululaisten etuudet .....	23
4.2.4 Työsuhdematkalippuetus .....	24
4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat .....	24
4.4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus .....	26
4.5 Matkustus- ja matka korttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen .....	26
Lipunmyynti- ja latauspisteet .....	26
Asiakaspalvelupiste .....	26
Hyödylliset lisäpalvelut .....	28
Ohjeita onnistuneelle matkalle .....	29

## 1 Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin Lahden seudun liikenteessä käytössä oleviin Waltti-matkakortteihin ja niihin ladattaviin lipputuotteisiin sekä muihin maksutapoihin ja 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** on Lahden seudun liikenteen asiakaspalvelu, joka toimii Lahti-Pisteellä. Asiakaspalvelussa voi hankkia ja ladata Waltti-matkakortin sekä ostaa päivälippuja. Asiakaspalvelupisteessä huolehditaan myös rikkoutuneista ja kadonneista matkakorteista, hoidetaan reklamaatioita sekä neuvotaan asiakkaita joukkoliikenteen käytössä.

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

**Asiakasryhmä** on asiakasrekisteriin ja matkakortille tallennettava tieto, joka määrittää asiakkaalle ladattavan lippuvalikoiman 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.

**Korttistoria** on matkakorttien viimeisimpien lipputausten ja käyttötapahtumien 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 joukko-liikenteessä seudullisena viranomaisena, joka suunnittelee reitit ja aikataulut, kilpailuttaa liikenteen sekä suunnittelee ja vastaa joukkoliikenteen tiedotuksesta ja markkinoinnista.

**Liikennöitsijä** on linja-autoliikenteen palveluntuottaja.

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

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

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

**Palvelupiste** on lipunmyynti- ja latauspiste, jossa voi hankkia ja ladata Waltti-matkakortin, päivittää asiakastietoja ja ostaa päivälippuja.

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

**Waltti-kauppa** on joukkoliikenteen valtakunnallinen Waltti-verkkokauppa, jossa voi tilata matkakortin ja ladata matkakortille lipputuotteita. Waltti Kauppa toimii osoitteessa [walti.fi](https://walti.fi).

**Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti** on yritykselle tai rekisteröidylle yhdistykselle myytävä ikäryhmä-perusteinen 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 asiakaspalvelusta, palvelupisteestä tai Waltti-kaupasta. Kortista veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu (5 €) sekä palvelupiste-kohtainen palvelumaksu. Ensimmäinen matkakortti on ilmainen 7-9 -vuotiaille lapsille Lahti-Pisteestä, Asikkalan kunnan palvelupisteestä ja Hollolan palvelupiste Piipahluksesta hankittuna. Palvelumaksu peritään myös ilmaisen matkakortin yhteydessä. Kortille on painettu Lahden seudun liikenteen (LSL) logo sekä matkakortin identifioiva korttinumero. Kortin tiedot tallentuvat taustajärjestelmän matkatilille.

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 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://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. 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

### 3.1.2 Haltijakohtainen matkakortti

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

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä (lapsi tai aikuinen), joka ei muutu. Haltijakohtaiselle matkakortille voi ladata arvoa (rahaa), jota kortille tallennettua ikäryhmää edustava tai nuorempi henkilö voi käyttää matkan maksamiseen. Lapsi voi käyttää aikuisen haltijakohtaista matkakorttia, mutta aikuinen ei voi käyttää matkakorttia, jonka ikäryhmäksi on asetettu lapsi.

### 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.

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 tai Waltti Mobiili sovelluksesta ostettava lipputuote, joka on voimassa määritellyn ajan ensimmäisestä käyttökerrasta. Voimassaoloaika voi olla 30, 90 tai 180 vuorokautta tai kalenterivuosi (365 vuorokautta). Kausilippu on henkilökohtainen.

Kortilla voi olla samanaikaisesti kaksi kausilippua, joista toinen on käynnissä oleva kausi ja toinen odottava kausi. Odottavan kauden päivät alkavat kulumaan vasta kun ensimmäinen kausi on kulunut loppuun ja uusi kausi sen jälkeen ensimmäisen kerran leimataan kortinlukijassa.

Kausilipun voi ladata matkakortille asiakaspalvelupisteellä, palvelupisteillä, Waltti-kaupassa ja linja-autossa. Linja-autoissa voi ladata vain samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut. Linja-autoissa lataaminen päättyy elokuussa 2025 samalla kun käteisen käyttäminen linja-autoissa päättyy.

Palvelupisteet veloittavat latauksesta palvelumaksun, jonka suuruuden ne päättävät itsenäisesti. Yhteystiedot ja provisiot [www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lipunmyynti-ja-latauspaikat/](http://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lipunmyynti-ja-latauspaikat/).

Matkakortilla voi olla kausilipun lisäksi arvoa. Oletuksena kausilippu leimautuu ensisijaisesti näytettäessä matkakorttia kortinlukijalle. Kausilippu voidaan ladata matkakortille ennakoon, jolloin kausi alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Jos halutaan tällä välin matkustaa arvolla, matka on leimattava poikkeusmatkana. Mobiilikausilipun voimassaolo alkaa välittömästi ostohetkellä.

Asiakasryhmät: lapsi, nuori, opiskelija, aikuinen ja seniori. Asiakasryhmä määräytyy lipun ostohetken mukaan.

### 3.2.2 Arvolippu

Waltti-kortille voi ladata arvoa (0,65–500 euroa). Arvoa voi ladata henkilökohtaiselle ja haltijakohtaiselle matkakortille.

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

Matkakortille määritetään oletusmatkustusolyhykkeitä, minkä perusteella arvolla maksettavasta matkasta veloitettava arvolipun hinta peritään, kun kortti leimataan kortinlukijassa. Jos matka poikkeaa oletusolyhykkeistä, matkustajan on valittava kortinlukijasta poikkeusmatka ja matkan vöhykkeet ennen kortin leimaamista kortinlukijassa.

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

### 3.2.3 Kertalippu käteisellä

Linja-autosta voi ostaa paperisen kertalipun, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti Lahden seudun liikenteen määrittelemän vaihto-oikeuden sisällä. Voimassaoloaika ja kelpoisuusolyhykkeet tulostetaan lippuun. Kertalippujen myynti linja-autoissa käteisellä päättyy elokuussa 2025.

Kuljettaja voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myytäessä 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 ikäänsä, 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. Mobiililiput toimivat puhelimen sovelluksessa eivätkä lataudu matkakortille. Mobiililiput tulevat voimaan heti hyväksytyin ostotapahtuman jälkeen. Mobiililipun QR-koodi leimataan kortinlukijassa bussiin noustessa.

Waltti Mobiili -sovelluksessa on myytävänä kertalippuja, vuorokausilippuja sekä 30 vrk ja 90 vrk kausilippuja. 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 Waltti Mobiilissa. Tarkemmat käyttöehdot löytyvät sovelluksesta.

Mobiililippu on pystyttävä näyttämään lipuntarkastamista varten missä tahansa matkan vaiheessa. Matkustajan velvollisuutena on huolehtia, että laitteessa on akkua ja lippu on luettavissa laitteen näytöltä.

### 3.2.5 Vuorokausilippu

Vuorokausilippu on kertakäyttökortille 1, 3 tai 7 päiväksi ladattava lipputuote tai Waltti Mobiili -sovelluksesta ostettava lipputuote. Vuorokausilipulla voi matkustaa ainoastaan yksi henkilö per lippu. Vuorokausiliput ovat vuorokausiperusteisia eli esim. 1 päivän lippu on voimassa 24 tuntia ensimmäisestä leimauksesta alkaen. Mobiililipun voimassaoloaika alkaa kulumaan heti ostohetkellä. Palvelupisteestä ostetun vuorokausilipun hintaan sisältyy myös itse kertakortti.

Päivälippu on haltijakohtainen eikä sitä lunasteta takaisin.

Asiakasryhmät: aikuinen ja lapsi.



### 3.2.6 Kertalippu lähimaksulla

Lähimaksulla voi ostaa aikuisen kertalipun pankkikortilla tai muulla lähimaksuun soveltuvalla välineellä. Samalla kortilla tai lähimaksuvälineellä ei voi maksaa kanssamatkustajan matkaa. Lähimaksamiseen käyvät 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. Lähimaksulla vaihtaessa on käytettävä aina samaa maksukorttia tai samaa mobiililaitetta ja matkustusvyöhykkeet on oltava samat.

Kortinlukija ei kysy PIN-koodia lähimaksulla maksettaessa eikä tulosta kuittia. Lähimaksulla tehdyt maksut ja matkat voi tarkistaa lähimaksun asiakasportaalista [lsl.littlepay.com](https://lsl.littlepay.com).

Mikäli maksukorttia on veloitettu virheellisesti, asiakkaan tulee 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.

Lähimaksun toimimattomuus ei oikeuta ilmaiseen matkaan, jälkikäteen maksettaviin hyvityksiin eikä muulla maksutavalla ostettujen lippujen voimassaoloajan pidennyksiin. Mikäli lähimaksu ei toimi, matkan voi maksaa linja-autossa käteisellä rahalla (max. 20 euron setelillä), Waltti-matkakortilla tai mobiililipulla.

### 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 kortti- ja palvelumaksu.

### 3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttia koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta enintään 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 (palvelupisteet, linja-autot). Matkakortti on tällöin oltava mukana. Asiakaspalvelupisteellä tai palvelupisteellä ei ole velvollisuutta tulostaa historiatietoja asiakkaalle, vaan tiedot voidaan näyttää asiakkaalle esimerkiksi tietokoneen näytöltä.

### 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. Waltti-matkakortin arvolipulla voi maksaa myös 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 yhdellä maksutavalla eikä sitä voi maksaa osittain esimerkiksi kausilipulla, arvolla tai käteisellä.

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

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeuttava, voimassa oleva lippu. Ilman voimassa olevaa lippua tai mikäli lippu ei kelpaa matkustettavilla vyöhykkeillä, matkustajalta peritään kertalipun hinta. Lisäksi voidaan määrätä tarkastusmaksu.

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

Jos linja-autossa oleva kortinlukija ei toimi, kun asiakas on maksamassa matkaa matkakortilla, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, matkasta ei peritä maksua ja asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen korttiin asiakaspalvelupisteessä. Kuljettaja tai lipputarkastaja voi periä asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli voidaan todeta, että viallisella matkakortilla yritetään matkustaa toistuvasti.

Henkilökohtaista matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä lipputarkastajalle tai kuljettajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään (henkilöllisyyden osoittava

todistus). Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydetessä 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 arvolla toisen henkilön matkan, peritään kortilta kanssamatkustajasta aina aikuisen arvolipun hinta.

Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortin voi ladata Waltin verkkokaupassa, asiakaspalvelupisteessä, palvelupisteissä ja linja-autoissa (8/2025 asti).

Matkakortin lataamisesta peritään palvelupistekohtainen palvelumaksu.

Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmiä (esim. kausilippu ja arvo).

### **3.6 Matkakortin ja lippujen 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. 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.

Jos matkustajan lippu ei kelpaa hänen matkustamallaan liikennöintivyöhykkeellä, kyseessä on väärinkäyttö (esim. AB-vyöhykkeiden lippu CD-vyöhykkeillä). Matkustajalle myydään tai matkustajan on ostettava oikeanlainen lippu ja matkustajalta voidaan periä tarkastusmaksu.

## 3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

### 3.7.1 Henkilökohtainen matkakortti

Henkilökohtaisen matkakortin katoamisesta ilmoitetaan asiakaspalvelupisteeseen, jossa kortti voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä tai 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, minkä jälkeen kortti ei enää toimi.

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. 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 palauttaa tai 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 tai 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, minkä jälkeen kortti ei enää toimi.

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. Suljettua matkakorttia ei voida ottaa uudelleen käyttöön.

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. Korttinumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttistoria).

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. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa. Työsuhdematkalippuja ei voi palauttaa, koska hinta koostuu asiakkaan ja työnantajan tai pelkästään työnantajan osuudesta.

Matkakortin korttimaksua (5 €) ei palauteta.

### **3.8.3 Virheelliset lippulataukset**

Virheelliset matkakortille tehdyt lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä palvelupisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain asiakaspalvelupisteessä. 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.

Waltti-kaupassa väärälle kortille tehtyjä latauksia ei hyvitetä. Asiakkaan tulee ennen oston hyväksymistä varmistaa, että korttinumero ja muut oston tiedot ovat oikein. Haltijakohtaiselle matkakortille tehtyjä virheellisiä latauksia ei hyvitetä.

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**

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. Jos korjauspyyntö vaatii lisäselvityksiä, pyyntö käsitellään joukkoliikenneyksikössä 30 vuorokauden kuluessa selvityspyynnön saapumisesta.

### **3.8.5 Virheelliset lippuostot sovelluksesta**

Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuostoja Waltti Mobiili sovelluksessa ei hyvitetä. Asiakkaan tulee tutustua Waltti Mobiili -sovelluksen ehtoihin ja LSL:n matkustusvyöhykkeisiin ennen lipun ostamista ja tarvittaessa pyytää neuvontaa asiakaspalvelusta. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippuosto johtuu palveluntarjoajan virheestä, lippuosto voidaan perua ja maksu voidaan palauttaa.

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ei hyvitä kolmansien osapuolien palveluista ostettuja lippuja (esim. Lahti Tickets, Matkalla-sovellus).

### **3.8.6 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 syyin vuoksi tai tietoliikenneverkon kunnostus-, asennus- tai huoltotyön tai muun sen kaltaisen syyin vuoksi tai mikäli lainsäädäntö tai muu viranomaismääräys sitä edellyttää. Palvelukatkoksisista ilmoitetaan etukäteen palveluntarjoajan verkkosivuilla.

Liput tulee häiriö- ja ongelmatilanteissa ostaa muilla keinoilla. Jos esimerkiksi Waltti Mobiili -sovelluksessa tai Waltti-kaupassa on häiriö, lippuja voi ostaa esimerkiksi lähimaksulla tai kuljettajalta käteisellä.

### 3.8.7 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 kuluttajansuojalaissa annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea kesken-eräisten 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, hyvityspäätöstä ei synny.

Käsittelymaksu peritään, jos hyvityspäätös johtuu asiakkaan omasta virheestä, huolimattomuudesta tai lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoito, sairaus). Jos hyvityspäätös 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.

Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen, ei yleensä oikeuta korvauksiin, jos seuraava vuoro on ajettu kohtuullisen odotusajan sisällä.

Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämissuhteet.

Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Lahden seudun joukkoliikenneviranomaiselle osoitetun vapaamuotoisen kirjallisen hakemuksen perusteella. Hakemuksessa tulee olla asiakkaan yhteystiedot (nimi, osoite, puhelinnumero), matkakortin numero tai Waltti ID, mahdolliset kuittikopiot aiheutuneista kuluista ja perustelut hakemukselle. Hakemus voidaan toimittaa asiakaspalveluun tai sähköpostilla osoitteeseen [lsl@lahti.fi](mailto:lsl@lahti.fi).

### 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 lähiomaisen tai kuolinpesän. 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.

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 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 palvelumaksu
- lippujen palauttamisesta, lunastamisesta ja siirtämisestä perittävä palvelu- tai käsittelymaksu
- palvelumaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä.

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

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](http://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 Waltin verkkokaupassa Opintopolun linkin avulla tai 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 määräajaksi, pääasiassa lukuvuodeksi kerrallaan. Määräajan päättymisen jälkeen korttia ei voi ladata ennen kuin asiakasryhmän voimassaolo uusitaan tai opiskelujen päätyttyä päivitetään asiakaspalvelupisteessä. Opiskelija-alennuksen saa, kun oikeus alennukseen on voimassa lipun ostohetkellä. Voimassaolevan kausituotteen voi käyttää loppuun, vaikka oikeus alennukseen päättyisi. Opiskelija-hintaisen kausilipun voi ostaa myös Waltti Mobiili-sovelluksessa.

Lahden seudun liikenteessä opiskelija-alennus on saatavilla kausi- ja arvolippuun. Kertalipusta (käteinen, mobiili, lähimaksu) ei saa opiskelija-alennusta.

Opiskelija-alennus myönnetään seuraavat ehdot täyttävälle opiskelijalle:

- Opiskelu on päätoimista. Opiskelu on päätoimista, jos jompikumpi ehdoista täyttyy:
  - Keskimäärin 25 opetustuntia viikossa
  - 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. Tukea haetaan Kelasta. Kela-tuetun kausilipun voi ostaa ja ladata Waltin verkkokaupassa, asiakaspalvelupisteessä ja muissa palvelupisteissä.

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

## 4.2.2 Ilmaismatkat

Lahden seudun liikenteessä maksutta matkustavat:

- Alle 7-vuotias lapsi
- Varhaiskasvatus- ja perusopetusryhmät. Ryhmät matkustavat ilmaiseksi, kun matka täyttää kaikki seuraavat ehdot:
  1. Matka tapahtuu klo 9–15 välillä.
  2. Ryhmän koko on korkeintaan 30 lasta.
  3. Ryhmän mukana kulkeva aikuinen maksaa oman matkansa.
  4. Ryhmä todistaa matkustusoikeuden linja-autossa ennakkoon joukkoliikenneyksiköstä tilatulla näyttökortilla (näytetään kuljettajalle, ei lueta etälukijassa).
  5. Lapsiryhmät ilmoittavat matkat ennakkoon Lahden seudun liikenteelle.

Joukkoliikenneyksikössä matkat tilastoidaan ja tarkistetaan, ettei samalle vuorolle ole tulossa muita ryhmiä ja että matka täyttää ilmaismatkan ehdot. Tarvittaessa joukkoliikenneyksikkö ohjeistaa ryhmiä käyttämään toista vuoroa.

Lapsiryhmät liikkuvat muutoin muiden matkustajien tavoin: ryhmille ei luvata istumapaikkoja tai mahtumista kyytiin ja toisaalta, jos bussi tulee lapsiryhmästä täyteen eikä myöhemmiltä pysäkeiltä mahdu enää matkustajia kyytiin, ei heiltä silti voida evätä matkaa. Muina aikoina lapsiryhmien matkat ovat maksullisia. Lisätietoja lapsiryhmien matkoista

<https://www.lsl.fi/lapsiryhmat/>

- Lastenvaunujen tai rattaiden kanssa kulkeva

Maksuttomuus perustuu turvallisuuteen ja sujuvuuteen. Vaunujen/rattaiden kanssa kulkevan ei tarvitse jättää lasta yksin auton keskiosaan maksamisen ajaksi. - Lastenvaunut tulee aina nostaa keskiovesta ja niitä kuljetetaan vain keskisillan syvennyksessä (seutuliikenneautoissa kasattuna tavaratilassa). Matkustajan on pidettävä kiinni vaunuista/rattaista koko matkan ajan tai ne tulee kiinnittää bussiin keskiosan rakenteisiin. Lapsen voi ottaa rattaista tai vaunuista pois matkan ajaksi menettämättä oikeutta matkustaa ilmaiseksi. Maksuttomuus lastenvaunujen osalta ei

koske korkealattiaisia seutuliikenneautoja, LEMPI-palveluliikennettä, Lahti-Hämeenlinna sekä Lahti-Jämsä-vuoroja.

Kokoontaitetut matkarattaat eivät oikeuta ilmaiseen matkaan, vaan ne luokitellaan matkatavaraksi, jolloin matkustaja maksaa matkansa normaalisti.

- Pyörätuolilla kulkeva sekä pyörätuolimatkustajan avustaja

Avustajan tehtävänä on auttaa pyörätuolilla matkustavaa kulkemaan bussilla. Avustaja auttaa pyörätuolin kyytiin ja kyydistä ja sitoo pyörätuolin tarvittaessa kiinni sille kuuluvaan tilaan. Mikäli pyörätuolimatkustajan avustaja ei avusta pyörätuolilla matkustavaa bussiin ja bussista, ei katsota hänen olevan oikeutettu ilmaiseen matkaan.

Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta kyytiin pyörätuolia, jos kuorma ylittää invarampin kantavuuden (yleensä 300 kg).

Maksuttomuus pyörätuolien osalta ei koske korkealattiaisia seutuliikenneautoja, LEMPI-palveluliikennettä eikä Lahti-Hämeenlinna- ja Lahti-Jämsä-vuoroja. Pyörätuolin avustaja ja vammaiskortin A-merkinnällä avustaja voivat matkustaa maksutta edellä mainituilla vuoroilla.

- Rollaattorilla kulkeva

Rollaattorin kanssa nouseaan kyytiin keskiovesta. Rollaattorista tulee pitää kiinni koko matkan ajan, eikä rollaattorin päällä ole turvallista istua liikkuvassa kulkuvälineessä. Maksuttomuus rollaattoreiden osalta ei koske korkealattiaisia seutuliikenneautoja, LEMPI-palveluliikennettä eikä Lahti-Hämeenlinna- ja Lahti-Jämsä -vuoroja.

Kokoontaitettu rollaattori ei oikeuta ilmaiseen matkaan, vaan se luokitellaan matkatavaraksi, jolloin matkustaja maksaa matkansa normaalisti.

- Vammaisen saattaja EU:n vammaiskortin A-merkinnällä

Korttia näytetään kuljettajalle, joka tarkistaa, että kortissa on A-merkintä. Vammaisen itse maksaa matkansa.

- Näkövammaisen avustaja

Näkövammaisen maksaa itse matkansa. Näkövammaisen avustaja pääsee veloitusetta näkövammaisen esittäessä näkövammaiskortin.

- Sotaveteraanit

Sotiemme veteraanit matkustavat maksutta asiakaspalvelupisteestä noudettua veteraanikorttia näyttämällä

- Lemmikkieläimet, matkatavarat ja polkupyörät

Lemmikin tulee olla kytkettynä tai kuljetukseen soveltuvassa häkissä ja omistajan valvonnassa. Lemmikkieläimiä ei saa sijoittaa istuimille eikä niitä saa pitää autossa irrallaan. Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon lemmikkieläintä esimerkiksi jos auto on kovin täynnä, siellä on jo muita lemmikkieläimiä tai muut matkustajat vastustavat eläimen autoon ottamista. Omistaja on vastuussa siitä, että eläin ei aiheuta häiriötä muille matkustajille.

Poliisikoiraa, näkövammaisten opaskoira, liikuntarajoitteisen avustajakoira ja avustajakoira koulutettavaa koira saa kuljettaa linja-autoissa.

Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon kookasta matkatavaraa (esim. polkupyörä tai suuri matkatavara), jos autossa ei ole tilaa tai siitä on haittaa muille matkustajille, etenkin ruuhka-aikana.

Linja-autoissa ei saa kuljettaa palavia nesteitä, räjähdysaineita eikä muitakaan ihmisille ja kalustolle vaarallisia aineita tai tavaroita (esim. kaasupullot, autojen akut).

### 4.2.3 Koululaisten etuudet

Koulukorttietuuden myöntää kunkin kunnan sivistystoimi tai yksityinen koulu. Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortti. Asiakkaan matkakortille ladataan henkilökohtainen koululaislippu, joka oikeuttaa enintään kahteen ilmaiseen matkaan koulupäivinä klo 6–18 välillä. 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 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 työsuhdelippuna tarjottavat liput Lahden seudun liikenteen lippuvalikoimasta sekä tuettavan osuuden määrän lipun hinnasta. Lippu on henkilökohtainen. Työntekijän tulee ladata työmatkalippunsa Waltin verkkokaupassa.

#### 4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojaja

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 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/tietosuoja](http://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 tietosuojaa-asioista saa myös sähköpostilla tietosuoja@lahti.fi.

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen voi pyytää pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa 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 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 matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Matkakortilla oleva henkilökohtainen tietosisältö on aina salatussa 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 tarkistusoikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailla järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä 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 verkkosivuiltaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

#### **Lipunmyynti- ja latauspisteet**

Muutokset palvelupisteverkostossa 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-Piste**

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

Lahden Palvelutori

Kauppakeskus Trio 2. krs

Aleksanterinkatu 1815140 Lahti

p. +358 3 814 2355

Palvelumaksu 2,00 €

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

### Palvelupisteet

Palvelupisteessä voi hankkia uuden Waltti-kortin, ladata Waltti-korttia ja muuttaa asiakastietoja.

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

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

R-kioski Heinola Tori  
(palvelumaksu 3 €/lataus, 5 €/uusi kortti)  
Savontie 5, Heinola

R-Kioski Lammi  
(palvelumaksu 3 €/lataus, 5 €/uusi kortti)  
Mommilantie 3, Lammi

## Linja-autot

Linja-autoissa voi ladata Waltti-kortille arvoa tai samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut. Maksutapana vain käteinen. Palvelumaksu 4 €/lataus. Latausmahdollisuus linja-autoissa poistuu elokuussa 2025 samaan aikaan, kun käteisen käyttäminen maksutapana päättyy.

## Hyödylliset lisäpalvelut

### Waltin verkkokauppa

Lataukset ja uusien korttien tilaukset osoitteessa [www.waltti.fi](http://www.waltti.fi). Waltti-kaupassa voit ladata matkakorttisi ilman rekisteröitymistä tai rekisteröimällä oman käyttäjätilin, jolloin voi tallentaa esimerkiksi koko perheen 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 fontilla.

### Reittiopas

Lahden seudun liikenteen reittiopas toimii osoitteessa [lahti.digitransit.fi](http://lahti.digitransit.fi). Reittiopas toimii myös Waltti Mobiili -sovelluksessa.

### Uutiskirje

Tilaamalla LSL:n uutiskirjeen sähköpostiisi, saat tiedon ajankohtaisista asioista 1-2 kertaa kuukaudessa. Tilaa uutiskirje osoitteesta [www.lsl.fi/uutiskirje/](http://www.lsl.fi/uutiskirje/)

### LSL somessa

Seuraa Lahden seudun liikennettä Facebookissa <https://www.facebook.com/@lahdenseudunliikenne/>

## Ohjeita onnistuneelle matkalle

Saavu ajoissa pysäkille, sillä pysäkkiajat ovat ohjeellisia.

Anna pysäkillä odottaessasi selvää merkkiä lähestyvän bussin kuljettajalle, kunnes kuljettaja huomaa sinut ja laittaa vilkun päälle merkiksi pysähtymiselle.

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. Käteisellä maksaessasi varaa mahdollisimman tasaraha.

Nouse bussiin etuovesta. Bussin keskiovesta kyytiin nousevat rollaattorilla ja pyörätuolilla matkustavat sekä lasten vaunujen kanssa matkustavat.

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.

Syöthän evääsi ennen matkaa tai matkan jälkeen. Eväiden nauttiminen ei ole bussissa 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 pysäkillä helpottamaan kyydistä pois nousemista.

Pysäkillä ja bussissa tupakointi ja sähkö tupakointi ovat kiellettyjä.

Otathan kanssamatkustajat huomioon niin pysäkillä kuin bussissakin.

Ilmoitathan ilkeistä kuljettajalle.

Hyvää matkaa!

