

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa 4. elokuuta 2025 alkaen. Nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut matkustus- ja matkakorttiehdot. Ehdot koskevat kaikkia Lahden seudun liikenteen lippu- ja maksujärjestelmä Waltin lipputuotteita.

Sisällysluettelo

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot.....	1
Sisällysluettelo	1
1 Soveltamisala	3
2 Määritelmät	3
3 Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut.....	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 Mobiililiput	7
3.2.4 Vuorokausilippu.....	8
3.2.5 Kertalippu lähimaksulla	8
3.3 Matkakortin säilyttäminen	9
3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	9
3.5 Matkakortin käyttö	9
3.6 Matkakortin ja lippujen väärinkäyttö	11
3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	11
3.7.1 Henkilökohtainen matkakortti	11
3.7.2 Haltijakohtainen matkakortti	12
3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti	12
3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt.....	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	14
3.8.5 Virheelliset lippuostot sovelluksesta.....	15
3.8.6 Tekniset häiriötilanteet	15
3.8.7 Muut selvityspyynnot ja hyvitykset.....	15
3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen.....	17
4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen velvollisuudet, vastuut ja oikeudet	18
4.1 Waltti-matkakortin myyminen	18
4.2 Maksut ja etuudet.....	18
4.2.1 Opiskelijoiden etuudet	18
4.2.2 Ilmaismatkat	20
4.2.3 Koululaisten etuudet	22
4.2.4 Työsuhdematkalippuetuus.....	23
4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat.....	23
4.4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus	25
4.5 Matkustus- ja matka korttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen.....	25
Lipunmyynti- ja latauspisteet	25
Hyödylliset lisäpalvelut	27
Ohjeita onnistuneelle matkalle	28

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 matkustus tapahtuu.

Ehtojen noudattaminen on edellytys Lahden seudun liikenteen ja asiakkaan jatkuvalle 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.

Korttihistoria on matkakorttien viimeisimpien lippulatausten 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 [waltti.fi](https://www.waltti.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 Piipahlukselta 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/. 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, 180 tai 270 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 tai Waltti-kaupassa.

Palvelupisteet veloittavat latauksesta palvelumaksun, jonka suuruuden ne päättävät itsenäisesti. Yhteystiedot ja provisiot 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 oletusmatkustusolovyöhykkeet, minkä perusteella arvolla maksettavasta matkasta veloitettava arvolipun hinta peritään, kun kortti leimataan kortinlukijassa. Jos matka poikkeaa oletusvyöhykkeistä, matkustajan on valittava kortinlukijasta poikkeusmatka ja matkan vyöhykkeet ennen kortin leimaamista kortinlukijassa.

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

3.2.3 Mobiililiput

Mobiililippuja voi ostaa Waltti Mobiili -sovelluksesta. Mobiililiput toimivat puhelimen sovelluksessa eivätkä lataudu matkakortille. Mobiililiput tulevat voimaan heti hyväksytyn ostotapahtuman jälkeen. Mobiililipun QR-koodi leimataan kortinlukijassa bussiin noustessa.

Waltti Mobiili -sovelluksessa on myytävänä kertalippuja, vuorokausilippuja sekä 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.

3.2.4 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.

Vuorokausilippu on haltijakohtainen eikä sitä lunasteta takaisin.

Asiakasryhmät: aikuinen ja lapsi.

3.2.5 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.

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 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 käyttötapahtumat, 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 lähimaksulla.

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

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeuttava, voimassa oleva lippu. Ilman voimassa olevaa lippua tai mikäli lippu ei kelpaa matkustettavilla vyöhykkeillä, matkustajan on ostettava kelvollinen lippu joko matkakortilla, lähimaksulla tai mobiilisovelluksella. 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 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 arvolla toisen henkilön matkan, peritään kortilta kanssamatkustajasta aina aikuisen arvolipun hinta.

Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortin voi ladata Waltin verkkokaupassa, asiakaspalvelupisteessä tai palvelupisteissä.

Matkakortin lataamisesta peritään palvelupistekohtainen palvelumaksu.

3.6 Matkakortin ja lippujen väärinkäyttö

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.

Toisen henkilön tai väärän ikäryhmän matkakortilla matkan leimanneen matkustajan on ostettava kelvollinen lippu lähimaksulla tai mobiilisovelluksella. Jos matkustajan lippu ei kelpaa hänen matkustamallaan liikennöintivyöhykkeellä, kyseessä on väärinkäyttö (esim. AB-vyöhykkeiden lippu CD-vyöhykkeillä). Matkustajan on ostettava oikeanlainen lippu matkakortilla, lähimaksulla tai mobiilisovelluksella.

Jos matkustajalla ei ole kelvollista lippua, kuljettajalla on oikeus poistaa matkustaja kyydistä.

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 yritys- tai yhteisökohtaisen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

3.8 Reklamaatit ja selvityspyynnot

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. 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 syyn vuoksi tai tietoliikenneverkon kunnostus-, asennus- tai huoltotyön tai muun sen kaltaisen syyn vuoksi tai mikäli lainsäädäntö tai muu viranomaismääräys sitä edellyttää. Palvelukatkoksista ilmoitetaan etukäteen palveluntarjoajan verkkosivuilla.

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

3.8.7 Muut selvityspyynnot ja hyvitykset

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

Selvityspyynnössä asiakkaan 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) tietyinä 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, hyvityisperustetta ei synny.

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

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

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

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 joukkoliikenneviranomainen 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 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.

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.

Opiskelija-alennuksen saadakseen asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortti tai Waltti Mobiili -sovellus, jossa matkatili on vahvasti tunnistettu pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. 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 tai Waltti-kaupassa www.waltti.fi. Opiskelija-alennuksen saa, kun oikeus alennukseen on voimassa lipun ostohetkellä. Voimassaolevan kausituotteen voi käyttää loppuun, vaikka oikeus alennukseen päättyisi.

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

Opiskelija-alennus myönnetään opiskelijalle, jonka opiskelu on päätoimista ja opiskelu johtaa ammattiin tai tutkintoon. Opiskelu on päätoimista, jos opetusta on keskimäärin 25 opetustuntia viikossa, viisi opintopistettä, kolme opintoviikkoa tai 4,5 osaamispistettä kuukaudessa tai perusopetuksen kursseja on vähintään 22 kpl vuodessa.

Tutkintoon johtavalla koulutuksella tarkoitetaan perusopetuksen koko oppimäärään, lukiokoulutuksen koko oppimäärään, ylioppilastutkintoon, kansainväliseen ylioppilastutkintoon, gymnasieexamen-tutkintoon, ammatilliseen perustutkintoon, ammattitutkintoon, erikoisammattitutkintoon, ammattikorkeakoulututkintoon, ylempään ammattikorkeakoulututkintoon, alempaan korkeakoulututkintoon tai ylempään korkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta.

Opiskelija-alennusta ei myönnetä:

- Yliopistojen ja korkeakoulujen jatko-opiskelijoille (lisensiaateiksi ja tohtoreiksi opiskeleville; lääketieteen lisensiaatiksi opiskelevat suorittavat perustutkintoa ja kuuluvat opiskelija-alennuksen piiriin)
- Oppisopimusopiskelijoille
- Vapaan sivistystyön koulutukseen kuuluviin opintoihin (kansanopistot ym.)
- Yleiseen kielitutkintoon ja muihin kortti-, passi-, lupa- ja pätevyyskoulutuksiin.

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 ennakoon joukkoliikenneysiköistä tilatulla näyttökortilla (näytetään kuljettajalle, ei lueta etälukijassa).
 5. Lapsiryhmät ilmoittavat matkat ennakoon Lahden seudun liikenteelle.

Joukkoliikenneysikössä 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 nousee 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. Vammainen itse maksaa matkansa.

- Näkövammaisen avustaja

Näkövammainen 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 opaskoiraa, liikuntarajoitteisen avustajakoiraa ja avustajakoiraksi koulutettavaa koiraa 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 Työsuhdematkalippuetus

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 tietosuoja

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapaukset, joita Lahden seudun joukkoliikenneviranomainen 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 joukkoliikenneviranomainen. EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisessa tietosuojaselosteessa on kerrottu, mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan järjestelmiin ja kuinka niitä käsitellään. Tietosuojaseloste löytyy asiakaspalvelupisteestä sekä Lahden seudun liikenteen verkkosivuilta www.lsl.fi/tietosuoja.

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

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

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

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

Lahden seudun joukkoliikenneviranomainen voi pyytää pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä 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 käyttötapauksien tarkistaminen.

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

Asiakaspalvelupisteen henkilökunnalla, jolla on asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeudet, on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus käsitellä asiakastietoja ja selailla järjestelmästä tämän matkakortille tallentuneita lataustapahtumia sekä rekisteriselosteessa määritettyjä käyttötapauksia.

4.4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus

Lahden seudun joukkoliikenneviranomainen 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 joukkoliikenneviranomainen ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen asiakaspalvelupisteessä sekä verkkosivuilleen. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

Lipunmyynti- ja latauspisteet

Tarkista ajantasainen tieto palvelupisteistä netistä 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, Vääksy

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

R-Kioski Orimattila (avautuu syksyllä 2025)
(palvelumaksu 3 €/lataus, 5 €/uusi kortti)
Erkontie 12, Orimattila

Hyödylliset lisäpalvelut

Waltin verkkokauppa

Lataukset ja uusien korttien tilaukset osoitteessa 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. 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/

LSL somessa

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

Ohjeita onnistuneelle matkalle

Saavu ajoissa pysäkillle, 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.

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 pysäkillle helpotamaan kyydistä pois nousemista.

Pysäkillä ja bussissa tupakointi ja sähkötupakointi ovat kiellettyjä.

Otathan kanssamatkustajat huomioon niin pysäkillä kuin bussissakin.

Ilmoitathan ilkeistä kuljettajalle.

Hyvää matkaa!