



Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot

Lahden seudun liikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa 15. huhtikuuta 2019 alkaen ja nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut matkustus- ja matkakorttiehdot. Ehdot koskevat kaikkia Lahden seudun liikenteen lippu- ja maksujärjestelmä Waltin lipputuotteita.

Julkaisija: Lahden seudun joukkoliikenneviranomainen

1. Soveltamisala

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

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

2. Määritelmät

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

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

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 todittaneelle henkilölle myytävä matkakortti, jolle voidaan ladata Lahden seudun liikenteen tarjoamia henkilö- ja haltijakohtaisia lippuja.

Ikäryhmä on asiakasryhmä, jolle on määritetty ikäperusteiset liput.

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

Korttihistoria on matkakorttien viimeisimpien lippulatausten ja käyttötapauksien listaus.

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

Kortinomistaja on henkilökohtaisen matkakortin omistaja.

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

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

Liikennöitsijä on linja-autoliikenteen tuottaja.

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

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

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

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

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

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

Seutuliiikenne on kaupunkiseutua palvelevaa joukkoliikennettä, jonka linjat ulottuvat

kuntarajojen yli.

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

3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut

3.1 Matkakortin hankinta

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

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

3.1.1 Henkilökohtainen matkakortti

Henkilökohtaisen Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys kuitenkin tarkastetaan. Alaikäiselle tai ei-täysivaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti ja lippuja ilman huoltajan tai edunvalvojan suostumusta. Mikäli alaikäisellä henkilöllä ei ole kuvallista henkilöllisyydestodistusta, on hänen esitettävä luotettava selvitys henkilöllisyydestään (esim. Kela-kortti). Alaikäinen tai ei-täysivaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täyttymisestä yhdessä huoltajansa tai edunvalvoijansa kanssa.

Henkilökohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä todistettava oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa Lahti-Pisteestä tai tulostaa Lahden seudun liikenteen nettisivuilta <http://www.lsl.fi/lisatietoa/lomakkeet-ja-kayttoehdot/>. Valtuutetulla ei tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta myös hänestä kerätään tiedot asiakasrekisteriin. Valtuuttaja eli kortinomistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

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

Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä löytyvät kappaleessa 4.3.

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

3.1.2 Haltijakohtainen matkakortti

Haltijakohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia yritys, yhteisö tai yksityishenkilö. Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin. Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan ikäryhmä, joka ei muutu. Matkakortille voidaan ladata ikäryhmäperusteisesti haltijakohtaisia lippuja.

3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti

Waltti-matkakortin voi hankkia Y-tunnuksen omaava yritys tai yhteisö. Asiakasrekisteriin tallennetaan Y-tunnus, nimi, osoite, puhelinnumero, yhteyshenkilö sekä matkakortit identifioivat tunnuksat. Yrityksen tietojen oikeellisuus tarkistetaan asianmukaisin menetelmin yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä. Rekisterinpitäjä on Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen. Asiakasyrityksellä tai yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Ohjeet tietojen pyytämiseen on kerrottu tietosuojaselosteessa, joka on luettavissa asiakaspalvelupisteellä ja verkkosivuilla www.lsl.fi/lisatietoa/lomakkeet-ja-kayttoehdot/. Yritystä tai yhteisöä edustavalle henkilölle

näytetään kerätyt tiedot korttia hankkittaisa ja hänen velvollisuutensa on tarkistaa ja hyväksyä ne oikeiksi. Matkakortti on haltijaja ikäryhmäkohtainen ja sille voidaan ladata haltijakohtaisia lippuja.

3.2 Lipputuotteet

3.2.1 Kausilippu

Kausilippu on Waltti-matkakortille ladattava lipputuote, joka on voimassa määritellyn ajan ensimmäisestä käyttökerrasta. Voimassaoloaika voi olla 30, 90 tai 180 vuorokautta tai kalenterivuosi (365 vuorokautta). Kortilla voi olla samanaikaisesti kaksi peräkkäistä kausilippua, mutta toisen kauden lataus on mahdollinen vasta kun ensimmäinen kausilippu on otettu käyttöön linja-autossa. Kausilipun voi ladata matkakortille asiakaspalvelupisteellä, nettipalvelussa <http://kauppa.waltti.fi>, myyntipisteillä, busseissa ja itsepalveluautomaateilla. Latauspisteissä ja busseissa voi ladata vain samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut. Myyntipisteet veloittavat latauksesta palvelumaksun, jonka suuruuden ne päättävät itsenäisesti. Myyntipisteiden yhteystiedot ja provisiot <http://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/myyntipisteet/>.

Kausilippu on henkilökohtainen.

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

3.2.2 Arvolippu

Waltti-kortille voit ladata arvoa (5-999 euroa). Arvolla maksettaessa matkalipun hinta on paperista kertalippua edullisempi. Arvolipun vaihtoaika on sama kuin kertalipulla. Lasten arvoliput ovat samanhintaisia kuin lasten kertaliput. 65 vuotta täyttäneet seniorit saavat arvolipun lasten arvolipun hinnalla arkisin klo 9-14 ja viikonloppuisin koko päivän ajan. Opiskelijat ja nuoret (17-19v) matkustavat arvolipulla AB-vyöhykkeillä lasten arvolipun hinnalla.

Arvolipulla voi maksaa myös mukana matkustavan henkilön matkan, mutta kortilta veloitetaan tällöin aina aikuisen arvolipun hinta, sillä arvolippualennukset ovat henkilökohtaisia etuuksia. Arvolippu voi olla haltijakohtainen tai henkilökohtainen. Arvolippua ostettaessa sille määritetään oletusvoimassaolovyöhykkeet, minkä perusteella matkasta veloitettava hinta peritään. Jos matka poikkeaa oletusvyöhykkeistä, on kuljettajalle kerrottava oletuksesta poikkeava

vat vyöhykkeet, jolloin kuljettaja voi valita ko. vyöhykkeet lukijalaitteen käyttöliittymästä, jonka jälkeen asiakas vasta leimaa korttinsa kortinlukijassa.

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

3.2.3 Kertalippu

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

Kuljettaja voi pyytää matkustajaa todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myytäessä tai tarkastettaessa. Pidäthän mukanaasi henkilöllisyystodistuksen, esimerkiksi Kela-kortin tai sen kopion. Jos lapsi ei pysty luotettavasti todistamaan ikänsä, myydään lasten kertalippu. Jos kysymys on alle 7-vuotiaasta maksavan matkustajan mukana, voidaan hänet päästää maksutta.

3.2.4 Mobiililippu

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

Rekisteröitymättömän käyttäjän lippu veloitetaan puhelinlaskussa. Sovellukseen rekisteröitynyt käyttäjä voi valita muitakin maksutapoja, kuten pankki- tai luottokortin. Rekisteröityminen ja maksutavan muutos tapahtuvat sovelluksen asetuksissa. Etukäteen maksettua prepaid-liittymää voi käyttää lippujen ostoon, jos liittymässä on tarpeeksi saldoa. Palvelunumeroiden esto rajoittaa sovelluksen käyttöä siten, että maksutapana ei voi olla mobiilimaksu, eli rekisteröitymättä ostaminen ei tällöin onnistu.

Samalla puhelimella voi tilata useamman mobiililipun (esim. yhdessä matkustava vanhempi ja lapsi). Eri liput löytyvät sovelluksesta selaamalla ruutua alas- tai ylöspäin.

3.2.5 Päivälippu

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

Päivälippu on haltijakohtainen eikä sitä lunasteta takaisin.

Asiakasryhmät: aikuinen.

3.3 Matkakortin säilyttäminen

Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti. Kun matkakor-

tin käyttö lopetetaan, sen voi säilyttää tai palauttaa asiakaspalvelupisteelle hävitettäväksi.

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

Matkakortin uusimisesta peritään voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu.

3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

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

Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla matkakorttia mukanaan. Haltija-kohtaisen matkakortin käyttötiedot annetaan kortinhaltijalle. Matkakortti on oltava mukana asiakaspalvelupisteellä.

Matkakortin korttihakemerkinnät eli viimeisimmät lipputiedot ja käyttötapaukset voi pyytää asiakaspalvelupisteeltä tai palveluntarjoajalta (myyntipisteet, bussit). Matkakortti on tällöin oltava mukana. Asiakaspalvelupisteellä ei ole velvollisuutta tulostaa historiatietoja asiakkaalle, vaan tiedot voidaan näyttää asiakkaalle esimerkiksi tietokoneen näytöltä. Kortin historiatietoja asiakas voi itse tarkastella älylaitteeseen ladattavalla Waltti-kortinlukijasovelluksella sekä nettipalvelusta <http://kauppa.waltti.fi>

3.5 Matkakortin käyttö

Waltti-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen järjestämässä alueen joukkoliikenteessä kaikilla aikatauluun merkityillä joukkoliikenneviranomaisen toimivaltarajojen sisäpuolella liikennöitävillä vuoroilla, ellei vuoron kohdalla ole muuta mainittu. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen toimivalta-alueen ylittävissä ja viranomaisten yhteisesti hankkimassa liikenteessä (esimerkiksi Lahti-Hämeenlinna) matkan voi maksaa Waltti-kortin arvolipulla. Waltti-matkakortin arvolipulla voi myös maksaa muilla paikkakunnilla, joissa Waltti on käytössä. Waltti-matkakortille ladatun kausi- tai arvolipun voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle. Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osittain kausilipulla, arvolla tai käteisellä. Maksettaessa lippu on ostettava arvolla, käteisellä, mobiilisovelluksesta tai käytettävä kausilippua, mikäli kausilipun vyöhykkeet riittävät kuljettavaan matkaan.

Matkakortin käytöstä muualla kuin omalla joukkoliikennealueella jää merkintä sekä oman alueen että käyttöalueen käyttötapah-tumarekisteriin.

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkakortillaan matkaan oikeuttava, voimassaoleva lippu. Ilman voimassaolevaa lippua

matkustavalta peritään kertalipun hinta. Lisäksi voidaan määrätä tarkastusmaksu. Matkakortti on käytettävä kortinlukijassa aina bussiin noustessa. Lipuissa on vyöhykekohtainen 60-90 minuutin vaihto-oikeus, jonka voimassaolo tarkastetaan käyttämällä matkakortti kortinlukijassa. Vaihto-oikeuden pituus määräytyy matkustettavien vyöhykkeiden lukumäärän perusteella.

Jos linja-autossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkistamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus kuljettajan laitteella. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, matkasta ei peritä maksua. Jos vika on matkakortissa, matkasta ei peritä maksua ja asiakkaan on mahdollisimman pian vaihdettava matkakortti uuteen asiakaspalvelupisteessä. Kuljettaja tai lippu-tarkastaja voi periä asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli hän voi todeta, että viallisella matkakortilla yritetään matkustaa toistuvasti. Nettikaupassa tehdyt lataukset eivät siirry ajoneuvolaitteille reaaliajassa vaan tiedonsiirrossa on vähintään 2 tunnin viive. Myöhään illalla tehdyt lataukset eivät välttämättä ole vielä aamulla päivittyneet ajoneuvolaitteille. Matkakortti tulee ladata hyvissä ajoin ennen matkaa. Jos nettilataus ei ole aktivoitunut kortille, tulee matkustajan todistaa matkustusoikeus esimerkiksi latauskuitilla.

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

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

Matkakortille ladatulla arvolla voi maksaa useamman samaan asiakasryhmään kuuluvan henkilön matkan. Henkilökohtaisia alennuksia ei kuitenkaan voi käyttää kanssamatkustajan matkaan, eli esimerkiksi opiskelijan ja seniorin maksaessa arvolipulla toisen henkilön matkan, peritään kortilta kanssamatkustajasta aina aikuisen arvolipun hinta.

Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortin voi ladata Lahden kaupungin asiakaspalvelupisteessä (Lahti-Piste) ja sopimuksen mukaisissa myyntipisteissä, linja-autoissa sekä Waltin verkkokaupassa <http://kauppa.waltti.fi>

Matkakortin lataamisesta peritään myyntipistekohtainen myyntipalkkio. Matkakortille voi ladata yhden lipun tai lippuyhdistelmiä (esim. kausilippu ja arvolippu). Matkakortin lippuotteiden voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Voimassaolevan, aktiivisen lippuotteiden aikana

kortille voi ladata myös toisen kausiluonteisen (samanlaisen) lippuotteiden. Odottavan lippuotteiden kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassaoleva lippu on käytetty loppuun ja odottava kausi leimataan ensimmäisen kerran kortinlukijassa.

3.6 Matkakortin väärinkäyttö

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

Jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön, alemman ikäryhmän matkakortti ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön tai henkilökohtainen yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti toisen henkilön käyttöön, on kuljettajalla oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta. Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella asiakaspalvelupisteestä (Lahti-Piste), jonne ne toimitetaan kolmen (3) vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia. Jos alemman ikäryhmän haltijakohtainen matkakortti on annettu ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön, on kuljettajalla oikeus periä matkustajalta kertamaksu. Matkakortti jää matkustajan haltuun.

3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa

3.7.1 Henkilökohtainen matkakortti

Henkilökohtaisen matkakortin katoamisesta ilmoitetaan asiakaspalvelupisteeseen (Lahti-Piste), jossa kortti voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvasuojien vuoksi suositellaan, että ilmoitus tehdään henkilökohtaisesti paikanpäällä tai puhelimitse (ei esim. kirjeellä, sähköpostitse tai faksilla). 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 lippuypin perusteella). Matkakortti asetetaan sulkulistalle, joka lähetetään palveluntarjoajien laitteille sähköisesti.

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

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja

uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, on hänen velvollisuutenaan toimittaa se asiakaspalvelupisteeseen hävitettäväksi. Suljettua matkakorttia ei voida ottaa uudelleen käyttöön.

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

3.7.2 Haltijakohtainen matkakortti

Haltijakohtaisen matkakortin käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä.

Haltijakohtaisia matkakortteja ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun haltijakohtaisen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen matkakortti

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

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

Suljetun matkakortin tilalle voi ostaa korvaavan matkakortin, jolle suljetulla matkakortilla olleet liput voidaan siirtää. Lipputiedot tarkistetaan matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteristä. Lippujen siirtämisestä peritään voimassaolevan hinnaston mukainen käsittelymaksu ja uudesta matkakortista veloitetaan korttimaksu. Uudella korvattu, suljettu matkakortti poistetaan käytöstä. Mikäli asiakas löytää suljetun, uudella korvattun matkakorttinsa, on hänen velvollisuutenaan toimittaa se palvelupisteelle hävitettäväksi. Varastetuksi ilmoitettu matkakortti käsitellään kuten kadonnut matkakortti. Kadonneen tai varastetun yritys- tai yhteisökohtaisen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

3.8.1 Viallinen matkakortti

Vioittunut matkakortti tulee uusia asiakas-

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

3.8.2 Lipputuotteiden palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lipputuotteita omasta pyynnöstään asiakaspalvelupisteessä. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus.

Palautuksen arvo lasketaan lipputuotteen lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään asiakkaan yhteydenotosta 30 vuorokauden kuluessa:

- maksamalla arvolipun saldo asiakkaan ilmoittamalle pankkitilille.
- maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta asiakkaan ilmoittamalle pankkitilille.

Jos asiakas palauttaa lippuja elämäntilanteen muutokseen (esim. pitkäaikainen sairaalahoido, sairaus tai työttömyys) perustuen, voidaan ottaa huomioon myös matkakortilla käytön estymisen alkamishetkellä olleet liput. Asiakkaan on tällöin esitettävä riittävä näyttö lipun käyttöesteen syntyisestä. Kuolemantapauksessa henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä olevat lipputuotteet voidaan hyvittää kuolinpesän pankkitilille kuolin todistusta tai vastaavaa todistusta vastaan.

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

3.8.3 Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä myyntipisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain asiakaspalvelupisteellä (Lahti-Piste). Tällöin korjauspyyntö käsitellään asiakaspalvelupisteessä Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ohjeiden mukaisesti.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 3.8.2 on esitetty. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 3.8.2 on esitetty, mutta käsittelymaksua ei peritä. Korjauspyyntö on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneet kohtuulliset matkakustannukset (enintään kaksi (2) Lahden seudun liikenteen kerralippua).

3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehty arvolippuveloitukset voidaan hyvittää kerralipuilla. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydyttävä kuljettajalta korttistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti on esitettävä asiakaspalvelupisteessä.

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

3.8.5 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. Selvityspyynnötä tehdessä on kortinostajan tai -haltijan osoitettava henkilöllisyytensä sekä esitettävä asianmukaiset tositteet tapahtuman oikeellisuuden todistamiseksi. Jos asiakas on itse estynyt asioimaan asiakaspalvelupisteessä, voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asian puolestaan. Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneita kohtuullisia kustannuksia kuluttajansuojalaissa annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea keskeneräisten ja aloittamattomien kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta, kuten kappaleessa 3.8.2 on esitetty, tai takautuvasti

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

Jos takautuva hyvityshakemus johtuu lipun käytön estymisestä (yli viisi (5) vuorokautta, esim. pitkäaikainen sairaalahoido, sairaus) tietynä ajanjaksona lipun voimassaoloaika-

na, voidaan asia käsitellä vain niiden lippujen osalta, joista käyttötiedot voidaan selvittää (kausiluonteinen lippu, jossa matkojen määrä on sidottu voimassaoloaikaan). Asiakkaalle koitunut kausilipun arvon menetys lasketaan järjestelmässä jakamalla kausituotteen hinta kausituotteen pituudella ja kertomalla tulos käyttämättä jääneillä vuorokausilla siten, että aktivoitua kausituotetta hyvitetäessä kuluva päivä lasketaan mukaan hyvitykseen. Jos lipun kokonaishinta on edullisempi kuin tehtyjen matkojen arvo, hyvitysperustetta ei synny.

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

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

3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

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

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

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

ei voi lunastaa:

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

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

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

4. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen velvollisuudet, vastuut ja oikeudet

4.1 Waltti-matkakortin myyminen

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 3 kerrotuun 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 voimassaolevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

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

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

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisella on oikeus muuttaa hinnastoaan. Palveluhinnaston muutos, jolla Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen korttiehtoihin lisätään lainmuutoksesta tai viranomaisen päätöksestä johtuva maksu tai jolla hinnastossa jo olevaa maksua tai palkkiota korotetaan, tulee voimaan erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluhinnaston muutoksista tiedotetaan palvelupisteissä sekä Lahden seudun

liikenteen verkkosivuilla. Taksamuutoksista annetaan virallinen ilmoitus palvelupisteissä sekä Lahden seudun liikenteen nettisivuilla www.lsl.fi.

4.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijoiden etuuksiin on oikeutettu aikuisten ikäryhmään kuuluva päätoimisesti lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, yliopistossa tai korkeakoulussa opiskeleva asiakas. Etuus voidaan myöntää asiakkaalle asiakaspalvelupisteessä, jossa oikeus etuuteen on todistettava. Todistukseksi kelpuutetaan voimassa oleva opiskelijajärjestön opiskelijakortti tai opiskelijan Waltti-korttihakemus, jossa on oppilaitoksen varmennus. Kelan myöntämää matkatukea varten tarvitaan lisäksi oppilaitoksen todistus tukikelpoisuudesta. Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortti eikä opiskelijaetuutta voida myöntää ilman henkilötunnusta.

Opiskelija -asiakasryhmä myönnetään aina määrääjäksi, pääasiassa lukuvuodeksi kerrallaan. Määräajan päättymisen jälkeen korttia ei voi ladata ennen kuin asiakasryhmän voimassaolo uusitaan tai opiskelujen päätyttyä päivitetään asiakaspalvelupisteessä. Lahden seudun liikenteessä opiskelija-alennuksen saa AB-vyöhykkeillä (Lahden keskusta).

Opiskelijat matkustavat arvolipulla ko. vyöhykkeillä lasten arvolipun hinnalla. Muilla vyöhykkeillä opiskelijat maksavat normaalin aikuisen hinnan. Kausilippuun ei ole saata-

villa opiskelija-alennusta. Opiskelijoille on tarjolla kausilippu, jonka hinta on normaali aikuisen kausilipun hinta. Lapsille, nuorille ja opiskelijoille ollaan suunnittelemassa alennuksia kausilippuihin vuoden 2019 aikana. Katso ajantasainen tieto www.lsl.fi

Opiskelija-alennus myönnetään seuraavat ehdot täyttävälle opiskelijalle:

- Opiskelu on päätoimista. Opiskelu on päätoimista, jos jompikumpi ehdoista täyttyy:
 1. Keskimäärin 25 opetustuntia viikossa
 2. Keskimäärin viisi opintopistettä, kolme opintoviikkoa tai 4,5 osaamispistettä kuukaudessa
- Opiskelu johtaa ammattiin tai tutkintoon

Myös päätoimiset lukio-opinnot hyväksytään

- Opiskelijan lukuvuoden pituus oltava vähintään 8 kk

Opiskelijan arvokortilla voi maksaa myös toisen henkilön matkan, mutta kortilta ve-

loitetaan 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. Koulumatkatuetun kausikortin voi ostaa oppilaitoksesta saata-

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

4.2.2 Vammaisille myönnettävät etuudet

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

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

4.2.3 Koululaisten etuudet

Etuuden myöntää Lahden kaupungin perusopetus tai yksityinen koulu. Tiedot lippuun oikeutetuista koululaisista toimitetaan Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen asiakaspalvelupisteeseen lukuvuosittain. Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden seudun liikenteen Waltti-matkakortti. Asiakkaan matkakortille ladataan henkilökohtainen lippu, joka oikeuttaa enintään kahteen ilmaiseen matkaan koulupäivinä klo 6.00–18.00. Matkoihin sisältyy vaihto-oikeus. Jos matkakortille on ladattu myös arvolippu, linja-auton kortinlukija lukee ensisijaisesti koululipun. Jos matkakortille on ladattu kausiluonteinen lippu, kortinlukija lukee ensisijaisesti tämän kausiluonteisen lipun. 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 Työsuhdematkalippu

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

Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen matkakortti. Työnantaja valitsee työntekijöille työsuhdelippuna tarjottavat liput Lahden seudun liikenteen lippuvalikoimasta sekä tuettavan osuuden määrän lipun hinnasta. Lippu on henkilökohtainen. Työntekijän tulee ladata työmatkalippunsa Lahden seudun liikenteen asiakaspalvelupisteessä (Lah-

ti-Piste). Työsuhdematkalippua kehitetään vuoden 2019 aikana. Katso ajantasainen tieto netistä www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/tyosuhdematkalippu/.

4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojat

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään henkilökohtaisen matkakortin omistajista asiakastiedot ja ne lataus- ja käyttötapahtumat, 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) mukaisesti tietosuojaselosteessa on kerrottu, mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan järjestelmiin ja kuinka niitä käsitellään. Tietosuojaseloste löytyy asiakaspalvelupisteestä sekä Lahden seudun liikenteen verkkosivuilta www.lsl.fi/lisatietoa/lomakkeet-ja-kayttoehdot.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa, mitä tietoja matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin hänestä on tallennettu. Kirjautuessaan sisään Waltin verkkopalveluun tai mobiilipalveluun, 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 lähtökohdaisesti 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, Kirkkokatu 31, Lahden pääkirjasto, 15140 Lahti.

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

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen voi pyytää pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti 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. Viimeisimmät (enintään) 7 käyttötapahtumaa tallentuvat myös matkakortille. 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 luettu 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.

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

4.4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus

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

4.5 Matkustus- ja matka korttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voi-

massa 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 verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.

MYNTIPISTEET

Asiakaspalvelupiste

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

Lahti-Piste

Kirkkokatu 31
Lahden pääkirjasto
15140 Lahti
p. +358 3 814 2355

Avoinna

ma klo 9-17

ti-ke klo 8-17

to klo 8-18

pe 8-16

Provisio 2,00 €

- Uudet kortit (5€)

- Lataukset

- Neuvonta

- Kortin tietojen muutokset (7€)

- Reklamaatiot

Rajoitetut asiakaspalvelupisteet

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

Heinolan kaupunginkirjasto

(provisio 2€/kortti)

Kauppakatu 12, Heinola

Asiointipiste Piipahlus

(provisio 2€/kortti)

Virastotie 3, Hollola

R-kioski Aleksanterinkatu 11

(provisio 3€/lataus, 5€/uusi kortti)

Aleksanterinkatu 11, Lahti

R-kioski Tori

(provisio 3€/lataus, 5€/uusi kortti)

Torikatu 1, Lahti

R-kioski Trio

(provisio 3€/lataus, 5€/uusi kortti)

Aleksanterinkatu 18, Lahti

R-kioski Möysä

(provisio 3€/lataus, 5€/uusi kortti)

Karjalankatu 45, Lahti

R-kioski Metsäkangas

(provisio 3€/lataus, 5€/uusi kortti)

Petsamonkatu 9, Lahti

R-kioski Orimattila

(provisio 3€/lataus, 5€/uusi kortti)

Erkontie 16, Orimattila

R-kioski Nastola

(provisio 3€/lataus, 5€/uusi kortti)

Mestarintie 1, Nastola

R-kioski Kiveriö 5/2019 alkaen

(provisio 3€/lataus, 5€/uusi kortti)

Kiveriönkatu 32, Lahti

Latauspisteet

Latauspisteissä voi lisäladata Waltti-korttia. Latauspisteellä voi lisäladata arvoa tai samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut.

R-kioski Rautatieasema

(provisio 3€/lataus)

Mannerheiminkatu 15, Lahti

R-kioski Ankkuri

(provisio 3€/lataus)

Ankkurikatu 1, Lahti

R-kioski Mukkula

(provisio 3€/lataus)

Ritaniemenkatu 13, Lahti

R-kioski Ahtiala

(provisio 3€/lataus)

Alasenkatu 1, Lahti

R-kioski Keskuskatu

(provisio 3€/lataus)

Keskuskatu 4, Hollola

R-kioski Heinola Tori

(provisio 3€/lataus)

Savontie 5, Heinola

Matkahuolto Lahden Matkakeskus

(provisio 4€/lataus)

Askonkatu 2, Lahti

R-kioski Jalkaranta

(provisio 3€/lataus)

Kankolankatu 1, Lahti

Bussit

Busseissa voi lisäladata arvoa tai samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut. Maksutapana vain käteinen. Provisio 4 €/lataus

Hyödylliset lisäpalvelut

Waltti-kortin nettilataus

Lataukset osoitteessa

kauppa.waltti.fi

Uusien korttien tilaukset osoitteessa

kortit.waltti.fi



Kuva: Waltti-matkakortin numero on painettu matkakortin taustapuolelle mustalla kirjaimella. Numerosarjaa kannattaa tarkastella hyvässä valaistuksessa.

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

Waltti-kortinlukijasovellus

Tarkista Waltti-matkakorttisi voimassaolo ja käyttöhistoria omalla matkapuhelimellasi. Sovellus näyttää voimassaolevan kauden, jäljellä olevan arvon, viimeisen arvolipun sekä edelliset matkat Waltti- matkakortiltasi. Waltti-kortinlukija käyttää puhelimesi NFC-toimintoa korttien lukuun, joten varmista toiminnon päälläolo puhelimesi asetuksista. Sovellus vaatii Android-käyttöjärjestelmän. Waltti-kortinlukijasovelluksen saat ladattua ilmaiseksi Google Play -kaupasta.

Reittiopas

Lahden seudun reittiopas
mobiilisovelluksessa ja netissä
lahti.digitransit.fi

Palvelussa voit hakea reittiä lähtöpaikasta A määränpään B esimerkiksi osoitteen tai käyntikohteen nimen perusteella. Palvelu antaa reittiehdotuksia haluamasi lähtö- tai saapumisajan perusteella. Lähtöpaikkana on mahdollista käyttää myös omaa sijaintia. Reittioppaan ilmoittamat pysäkkien lähtöajat ovat laskennallisia arvioita. Olethan siis ajoissa pysäkillä, sillä bussi voi ohittaa pysäkin jo ennen reittioppaan ilmoittamaa aikaa.

Lahden seudun liikenne somessa

Seuraa somessa ja saa uutiset, häiriötiedotteet ja kilpailut ensimmäisen joukossa!

[f Facebook](https://www.facebook.com/waltti) [t Twitter](https://twitter.com/waltti)

Ohjeita onnistuneelle matkalle

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

Hyvää matkaa!



**LAHDEN SEUDUN
LIIKENNE**