



LAHDEN SEUDUN
LIIKENNE

**Lahden seudun joukkoliikenteen
yleiset matkustus- ja
matkakorttiehdot**



24.5.2018

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen

Lahden seudun joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot

Lahden seudun joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja matkakorttiehdot ovat voimassa 1 heinäkuuta 2018 alkaen ja nämä ehdot korvaavat aiemmin laaditut matkustus- ja matkakorttiehdot. Ehdot koskevat kaikkia Lahden seudun joukkoliikenteen lippu- ja maksujärjestelmä Waltin lipputuotteita.

Lahden seudun liikenteen matkakorteille voidaan ladata erilaisia lippuja, joita kortinomistaja tai kortinhaltija voi käyttää Lahden kaupungin järjestämässä joukkoliikenteessä ellei toisin ole mainittu.

Julkaisija Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu	5
3.1 Matkakortin hankinta	5
3.1.1 Henkilökohtainen Lahden matkakortti	5
3.1.2 Haltijakohtainen Lahden seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti	6
3.1.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Waltti-matkakortti	6
3.2 Lipputuotteet.....	7
3.2.1 Kausilippu	7
3.2.2 Arvolippu	7
3.2.3 Kertalippu.....	8
3.2.4 Mobiililippu	8
3.2.5 Päivilippu	8
3.3 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä	9
3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	9
3.5 Matkakortin käyttäminen	9
3.6 Matkakortin väärinkäyttö.....	11
3.7 Matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa	11
3.7.1 Henkilökohtainen Lahden matkakortti	11
3.7.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti.....	12
3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Lahden matkakortti.....	12
3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt	12
3.8.1 Viallinen matkakortti.....	12
3.8.2 Lippujen palautus tarpeettomana	13
3.8.3 Virheelliset lippulataukset	13
3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset	14
3.8.5 Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset	14
3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen	15
4. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet.....	15

4.1	Waltti-matkakortin myyminen	15
4.2	Maksut ja etuudet	16
4.2.1	Opiskelijoiden etuudet.....	16
4.2.2	Vammaisille myönnettävät etuudet	17
4.2.3	Koululaisten etuudet.....	17
4.2.4	Työsuhdematkalippuetuus	17
4.3	Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuojaja	18
4.4	Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus.....	19
4.5	Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen	19
	Ohjeita onnistuneelle matkalle	21

1. Soveltamisala

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

Ehtojen noudattaminen on edellytys Lahden joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalle asiakassuhteelle.

2. Määritelmät

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

Haltijakohtainen Lahden matkakortti on yksityishenkilölle, yritykselle tai yhteisölle myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti, johon voidaan ladata Lahden joukkoliikenteen tarjoamia haltijakohtaisia lippuja.

Henkilökohtainen Lahden matkakortti on suomalaisen henkilötunnuksen omaavalle henkilölle tai ulkomaalaiselle henkilöllisyytensä todistettavasti omaavalle henkilölle myytävä matkakortti, johon voidaan ladata Lahden joukkoliikenteen tarjoamia henkilö- ja haltijakohtaisia lippuja.

Ikäryhmä on asiakasryhmä, jolle on määritetty ikäperusteiset liput.

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

Korttihistoria on Lahden matkakorttien viimeisimpien lippulatausten ja tiettyjen tapahtumien käyttölistaus.

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

Kortinomistaja on henkilökohtaisen Lahden matkakortin omistaja.

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

Liikennöitsijä on linja-autoliikenteen tuottaja.

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

Myyntipiste on Lahden joukkoliikenteen matkakorttien latauspiste, jossa voi tehdä lisälatauksia korteille. Erikseen mainitut myyntipisteet myyvät myös matkakortteja.

Nettilatauspalvelu on Lahden joukkoliikenteen verkkopalvelu, jossa palveluun rekisteröitynyt asiakas voi ostaa matkakortin ja ladata lippunsa verkkopankkitunnusten avulla.

Palvelupiste on Lahden Kaupungin Kaupunkiympäristön toimialan asiakaspalvelupiste, jolla on oikeudet myydä matkakortteja sekä ladata kaikkia tarjottavia lippuja sekä käsitellä selvityspyynnöt.

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

Seutuliikenne on kaupunkiseutua, kuntarajojen yli palvelevaa joukkoliikennettä.

Lahden joukkoliikenne on Lahden kaupungin Kaupunkiympäristön toimialan tilaajayksikköön kuuluva osasto, joka suunnittelee Lahden paikallisliikenteen reittilinjat ja aikataulut, tilaa ja tarvittaessa kilpailuttaa joukkoliikennelinjojen liikennöitsijät, ylläpitää maksu- ja matkakorttijärjestelmiä sekä suunnittelee ja hoitaa paikallisliikenteen tiedotuksen ja markkinoinnin.

Yritys- ja yhteisökohtainen Lahden matkakortti on yritykselle tai rekisteröidylle yhdistykselle myytävä ikäryhmäperusteinen matkakortti, johon voidaan ladata Lahden joukkoliikenteen tarjoamia haltijakohtaisia lippuja.

3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

3.1 Matkakortin hankinta

Lahden seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia palvelupisteestä tai netistä. Kortista veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen korttimaksu. Kortille on painettu Lahden joukkoliikenteen (LSL) logo sekä matkakortin identifioiva korttinumero. Kortin sisällä on siru, jolle tallentuvat ladatut liput sekä tietyt asiakastiedot.

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

Waltti-matkakortista veloitetaan Lahden seudun joukkoliikenteen hinnaston mukainen korttimaksu.

3.1.1 Henkilökohtainen Lahden matkakortti

Henkilökohtaisen Lahden joukkoliikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia kuka tahansa henkilö. 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 vajaavaltainen henkilö vastaa näiden ehtojen täyttymisestä yhdessä huoltajansa tai edunvalvojansa kanssa.

Henkilökohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia myös toiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä todistettava oma henkilöllisyys. Valtakirjan voi noutaa asiakaspalvelustamme tai tulostaa Lahden joukkoliikenteen 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 joukkoliikenteen matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Lahden kaupungin joukkoliikenneviranomainen. EU:n Tietosuojasetuksen (2016/679) mukainen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste löytyy asiakaspalvelupisteestä sekä Lahden joukkoliikenteen verkkosivuilta www.lsl.fi/lisatietoa/lomakkeet-ja-kayttoehdot/.

Tarkemmat tiedot asiakasrekisteristä löytyvät kappaleessa 4.3. Henkilökohtaiselle Lahden seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia tietyin ehdoin myönnettyjä, erityisiä etuuksia sisältäviä lippuja. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakkaan oikeus hänelle myönnettyyn erityiseen etuuteen muuttuu, on hänen velvollisuutenaan käydä muuttamassa ko. tieto matkakortille palvelupisteessä.

Ikäryhmän muuttuessa kortti on päivitettävä palvelupisteessä.

3.1.2 Haltijakohtainen Lahden seudun joukkoliikenteen Waltti-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 Waltti-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 joukkoliikenneviranomainen. Asiakasyrityksellä tai – yhteisöllä on oikeus pyytää siitä asiakasrekisteriin tallennetut tiedot rekisterinpitäjältä. Ohjeet tietojen pyytämiseen on kerrottu tietosuojaselosteessa, joka on luettavissa palvelupisteessä ja verkkosivuilla www.lsl.fi/lisatietoa/lomakkeet-ja-kayttoehdot/.

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 lippulajeja.

3.2 Lipputuotteet

3.2.1 Kausilippu

Kausilippu on korttipohjalle ostettava kausituote, joka on voimassa määritellyn ajan ensimmäisestä käytöstä. Voimassaoloaika voi olla 30, 90 tai 180 vuorokautta tai kalenterivuosi (365 vuorokautta). Toisen kauden lataus on mahdollinen vasta kun ensimmäinen kausilippu on otettu käyttöön ajoneuvossa. Kausilipun voi ladata kortille palvelupisteessä tai netissä uuden kortin hankinnan yhteydessä osoitteessa <http://kortit.waltti.fi>. Lisälatauksia voi tehdä netissä osoitteessa <http://kauppa.waltti.fi>, myyntipisteissä ja busseissa. Ajoneuvossa ei voida ladata eripituista toista kautta. Kortilla voi olla samanaikaisesti kaksi peräkkäistä kausilippua. Myyntipisteet veloittavat latauksesta palvelumaksun, jonka suuruuden ne päättävät itsenäisesti. Myyntipisteiden yhteystiedot ja provisiot <http://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/myyntipisteet/>.

Kausilippu on henkilökohtainen.

Kortilla voi olla kausilipun lisäksi arvolippu. Oletuksena kausilippu leimautuu ensisijaisesti näytettäessä korttia lukijalle. Kausilippu voidaan ladata ennakkoon, jolloin kausi alkaa ensimmäisestä leimauksesta. Jos halutaan tällä välin matkustaa arvolla, pitää asia selittää kuljettajalle ennen kortin leimaamista ja antaa hänen lunastaa kortilta arvomatkan hinta.

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 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 (20-25v) ja nuoret (17-19v) matkustavat arvolipulla AB-vyöhykkeillä lasten arvolipun hinnalla.

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

Arvolippua ostettaessa sille määritetään oletusvoimassaolovyöhykkeet, jonka perusteella matkasta veloitettava hinta peritään. Jos matka poikkeaa oletusvyöhykkeistä, niin silloin matkustettaessa kuljettajalle kerrotaan oletuksesta poikkeavat vyöhykkeet ja kuljettaja valitsee ko.

vyöhykkeet lukijalaitteen käyttöliittymästä, jonka jälkeen asiakas vasta leimaa korttinsa kuljettajan laitteessa.

Kortille ladattu arvo on voimassa kahdeksan (8) vuotta. Kortilla oleva arvo tulee siirtää uudelle kortille yhdeksännen vuoden aikana tai se kirjataan alas.

Asiakasryhmät: lapsi, nuori, opiskelija, aikuinen ja seniori

3.2.3 Kertalippu

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

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

3.2.4 Mobiililippu

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

Rekisteröitymättömän käyttäjän lippu veloitetaan puhelinlaskussa. Sovellukseen kirjautunut käyttäjä voi valita muitakin maksutapoja, kuten pankki- tai luottokortin. Rekisteröityminen ja maksutavan muutos tapahtuu sovelluksen asetuksissa. Etukäteen maksettua Prepaid-liittymää voi käyttää lippujen ostoon, jos kortilla on tarpeeksi saldoa. palvelunumeroiden esto rajoittaa sovelluksen käyttöä siten, että maksutapana ei voi olla Mobiilimaksu. Eli rekisteröitymättä ostaminen ei silloin onnistu.

Samalla puhelimella voi tilata useamman lipun (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 tai mobiilisovelluksesta ostettava lipputuote. Päivälippuja on neljälle eri vyöhykevälille. Päivälipulla voi matkustaa ainoastaan yksi henkilö. 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.

Ikäryhmät: aikuinen

3.3 Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Lahden seudun joukkoliikenteen matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortin käyttötakuun päättymisen jälkeen korttia voi käyttää vielä matkan maksamiseen kolmen (3) vuoden ajan. Kortin teknisen käyttöiän (tällä hetkellä kahdeksan (8) vuotta) päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen. Asiakkaan tulee käyttää kortin sisältämät kausi- ja arvoliput loppuun tai siirtää kortille jäänyt arvo uuteen matkakorttiin palvelupisteessä viimeistään vuosi käyttöiän päättymisen jälkeen palvelupisteessä. Mikäli arvoa ei ole siirretty yhdeksän (9) vuoden sisällä kortin ostopäivästä uudelle kortille, arvo kirjataan alas.

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

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

Takuuajana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloitusetta uuteen palvelupisteessä. Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

3.4 Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapahtumahistorian tiettyjen lippujen ja latauksien osalta yhden (1) vuoden ajalta palvelupisteestä. Henkilöllisyys on todistettava. Asiakkaalla ei tarvitse olla matkakorttia mukanaan.

Haltijakohtaisen matkakortin käyttötiedot annetaan kortinhaltijalle. Matkakortti on oltava mukana palvelupisteessä.

Matkakortin korttihakemerkkien eli viimeisimmät lipputiedot ja käyttötapahtumat voi pyytää palvelupisteestä tai palveluntarjoajalta (myyntipisteet, bussit). Matkakortti on tällöin oltava mukana. Palvelupisteellä 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> (ominaisuus tulossa).

3.5 Matkakortin käyttäminen

Waltti-matkakorttiin ladatulla kausilipulla voi maksaa matkat Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen järjestämässä alueen joukkoliikenteessä kaikilla aikatauluun merkityillä joukkoliikenneviranomaisen toimivaltarajojen sisäpuolella liikennöitävillä vuoroilla ellei vuoron kohdalla ole muuta mainittu. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen toimivalta-alueen ylittävässä ja viranomaisten yhteisesti hankkimassa liikenteessä (esimerkiksi Lahti-

Hämeenlinna) matkan voi maksaa Waltti –kortin arvolipulla. Waltti-matkakortin arvolipulla voi myös maksaa muilla paikkakunnilla, joissa Waltti on käytössä. Waltti-matkakortille ladatun kausi- tai arvolipun voimassaoloaika alkaa, kun se ensimmäisen matkan alkaessa näytetään kortinlukijalle.

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

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

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 tämän 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 palvelupisteessä. Kuljettaja tai lipputarkastaja voi periä asiakkaalta kertalipun hinnan, mikäli hän voi todeta, että viollisella 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 pyydettäessä luotettava selvitys iästään kuljettajalle.

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

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

Lahden seudun joukkoliikenteen 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 aina myyntipistekohtainen myyntipalkkio.

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

3.6 Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus periä matkakortin väärinkäyttäjältä voimassa olevan hinnaston mukainen sekä 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 palvelupisteestä (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 Lahden matkakortti

Henkilökohtaisen matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteeseen (Lahti-Piste), jossa se voidaan sulkea. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava henkilötunnuksensa. Tietoturvallisuuden 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 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 palvelupisteeseen hävitettäväksi. Suljettua matkakorttia ei voida ottaa uudelleen käyttöön.

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

3.7.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen matkakortin käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä.

Haltijakohtaisia matkakortteja ei voi sulkea eikä niissä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille.

Lahden joukkoliikenneviranomaisen ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä

3.7.3 Yritys- ja yhteisökohtainen Lahden matkakortti

Matkakortin katoamisesta ilmoitetaan palvelupisteelle, jossa se 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 matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

3.8 Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

3.8.1 Viallinen matkakortti

Lahden seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan viiden (5) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen 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. korttihistoria).

Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen siirtämisestä uuteen korttiin käsittelymaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

Korttia uusittaessa viallinen kortti on luovutettava palvelupisteelle hävitettäväksi. Vioittuneen matkakortin korttimaksua ei hyvitetä. Jos asiakas ei halua hankkia uutta matkakorttia, viallisella matkakortilla olleet liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 3.7.2 on esitetty.

3.8.2 Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ladattuja tarpeettomia lippuja omasta pyynnöstään palvelupisteessä. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä henkilöllisyystodistus. Palautuksen arvo lasketaan lipun lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Palautus tehdään

- maksamalla arvolipun saldo asiakkaalle käteisenä
- maksamalla asiakkaalle aloittamattoman kausiluonteisen lipun hinta käteisellä.

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 liput voi palauttaa asiakkaan lähiomainen tai kuolinpesä.

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 palvelupisteessä (Lahti-Piste). Tällöin korjauspyyntö käsitellään palvelupisteessä Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen ohjeiden mukaisesti.

Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, käsitellään lippu tarpeettomana, kuten kappaleessa 3.7.2 on esitetty. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippulataus johtuu palveluntarjoajan virheestä, käsitellään lippu tarpeettomana kuten kappaleessa 3.7.2 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 joukkoliikenteen kertalippua).

3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehdyt arvolippuveloitukset voidaan palauttaa matkakortille tai hyvittää käteisellä. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettyä kuljettajalta korttistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti on esitettävä palvelupisteessä.

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

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

Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, asiakkaalle voidaan korvata virheestä aiheutuneita kohtuullisia kustannuksia kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä noudattaen. Hyvityksiä voidaan laskea keskeneräisten ja aloittamattomien kausiluonteisten lippujen sekä käyttämättömien lippujen osalta kuten kappaleessa 3.7.2 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 (arvolippu tai 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 sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Lahden seudun joukkoliikenneviranomaiselle osoitetun vapaamuotoisen kirjallisen hakemuksen perusteella. Hakemuksessa tulee olla asiakkaan yhteystiedot (nimi, osoite, puhelinnumero), matkakortin numero ja perustelut hakemukselle.

3.9 Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa palvelupisteessä. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä. Jos kortinomistaja palauttaa henkilökohtaisen matkakorttinsa, on hänellä oikeus lunastaa kortilla olevat liput. Lunastettavat liput käsitellään tarpeettomina, kuten kappaleessa 3.7.2 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. 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 ei ole enää mahdollista. Rekisterin sisältämät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti tietosuojaselosteessa.

4. Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

4.1 Waltti-matkakortin myyminen

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 3 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille sekä yritys- ja yhteisökohtaisille matkakorteille voidaan ladata vain

haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

4.2 Maksut ja etuudet

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisella on oikeus periä asiakkaalta palvelupisteessä 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 joukkoliikenteen verkkosivuilla.

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

4.2.1 Opiskelijoiden etuudet

Opiskelijoiden etuuksiin on oikeutettu aikuisten ikäryhmään kuuluva päätoimisesti lukiassa, ammatillisessa oppilaitoksessa, yliopistossa tai korkeakoulussa opiskeleva asiakas. Etuus voidaan myöntää asiakkaalle asiakaspalvelupisteessä, jossa oikeus etuuteen on todistettava. Todistukseksi kelpuutetaan voimassa oleva opiskelijajärjestön oppilaitoksen täyttämä opiskelijatodistus. Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden seudun joukkoliikenteen Waltti-matkakortti.

Lahden seudun liikenteessä opiskelija-alennukseen ovat oikeutettuja 20-25-vuotiaat opiskelijat AB-vyöhykkeillä (Lahden keskusta). Opiskelijat matkustavat arvolipulla ko. vyöhykkeillä lasten arvolipun hinnalla. Muilla vyöhykkeillä ja yli 25-vuotiaat opiskelijat maksavat normaalin aikuisen hinnan. Kausilippuun ei ole saatavilla opiskelija-alennusta. Opiskelijoille on tarjolla kausilippu, jonka hinta on normaali aikuisen kausilipun hinta.

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. Koulumatkatuetun kausikortin voi ostaa oppilaitoksesta saatavalla todistuksella asiakaspalvelupisteestä ja lisäladata muissa myyntipisteissä.

Opiskelijalla voi olla vain yksi matkakortti, jossa asiakasryhmänä on opiskelija

4.2.2 Vammaisille myönnettävät etuudet

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta on määritellyt, että pyörätuolilla kulkeva matkustaja saa itse matkustaa maksutta yhden saattajan avustamana. Avustajan tehtävänä on auttaa pyörätuolilla matkustava asiakas kyytiin ja kyydistä. Kuljettaja neuvoo ja avustaa tarvittaessa laitteiden käytössä.

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

4.2.3 Koululaisten etuudet

Etuuden myöntää Lahden kaupungin perusopetus tai yksityinen koulu. Tiedot lippuun oikeutetuista koululaisista toimitetaan Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen asiakaspalvelupisteeseen lukuvuosittain. Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden seudun joukkoliikenteen 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 arvolipulla.

Useamman samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan henkilön matkan maksamiseen on käytettävä arvolippua. Jos oikeus etuuteen päättyy, on asiakkaan velvollisuutena päivittää tieto matkakortille Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen asiakaspalvelupisteessä.

4.2.4 Työsuhdematkalippuetuus

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

Asiakkaalla on oltava henkilökohtainen Lahden matkakortti. Työnantaja valitsee työntekijöille työsuhdelippuna tarjottavat liput Lahden joukkoliikenteen lippuvalikoimasta sekä tuettavan osuuden määrän lipun hinnasta. Lippu on henkilökohtainen. Työntekijän tulee ladata työmatkalippunsa Lahden seudun joukkoliikenteen asiakaspalvelupisteessä (Lahti-Piste), Kirkkokatu 31. Työsuhdematkalippua kehitetään vuoden 2018 aikana. Katso ajantasainen tieto netistä <http://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/tyosuhdematkalippu/>.

4.3 Asiakastietojen käyttöoikeus ja tietosuoja

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

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

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

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

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen palvelupisteeseen tai postitse osoitteeseen: 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 lueteltu yksityiskohtaisesti tietosuojaselosteessa. Asiakkaan yksilöintitietojen tyypillisimmät käyttötarkoitukset ovat

- henkilökohtaisen matkakortin myynti
- asiakkaan osoitetietojen ja kuntalaisuuden muutokset
- löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen
- matkakortin sulkeminen katoamistapauksessa
- matkakortin lopettaminen asiakassuhteen päättyessä
- vioittuneen matkakortin vaihtaminen
- asiakkaan tunnistaminen matkakortilla olevien lippujen palauttamistilanteissa
- virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva matkakortin lataustapahtumien ja tiettyjen käyttötapahtumien tarkistaminen.

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

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

4.4 Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen vastuun rajoitus

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

4.5 Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

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

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 eväsi ennen matkaa tai matkan jälkeen. Eväiden nauttiminen bussissa ei ole suotavaa.
- Anna pysähtymismerkki ajoissa painamalla stop-painiketta. Jos et tiedä tarkkaa poistumispaikkaa kysy reilusti kuljettajalta apua, yhteistyöllä löydätte varmasti lähimmän poistumispaikan.
- 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!

© LSL - Lahden seudun joukkoliikenne