



**LAHDEN SEUDUN
LIIKENNE**

Lahden seudun liikenteen palvelu- ja myyntiohje



1.9.2023

Lahden seudullisen joukkoliikenteen palveluohje

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta toimii joukkoliikenteessä koko Päijät-Hämeen toimivaltaisena viranomaisena. Lahden kaupunki toimii seudullisena viranomaisena, joka vastaa joukkoliikenteen järjestämisestä. Kaupunki suunnittelee joukkoliikenteen, vastaa viestinnästä ja kilpailuttaa liikenteen. Viranomaisen käyttää toiminnassaan markkinointinimeä Lahden seudun liikenne (LSL).

LSL:n järjestelmä liikenne on kilpailutettu ja sitä ajavat eri liikennöitsijät. Liikennettä Lahden seudulla järjestetään bruttomallilla. Bruttomallissa joukkoliikenteen lipputulot kerää viranomaisen, joka maksaa liikennöitsijälle tietyn korvauksen liikenteen ajamisesta.

Lahden seudun liikenteen palvelu- ja myyntiohje on tarkoitettu liikennöitsijöiden ja kuljettajien käyttöön. Ohje sisältää hyödyllistä tietoa lipputuotteista, maksamisesta sekä antaa ohjeita erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Ohje on tarkoitettu kuljettajien ohjeistuksen ja koulutuksen tueksi.

Lahdessa 1.9.2023

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta

Sisällysluettelo

1. Lahden seudun liikenne (LSL)	1
1.1 Joukkoliikenneyksikön yhteystiedot	1
2. Waltti -lippujärjestelmä	2
2.1 Vyöhykkeet	2
2.2 Asiakasryhmät ja alennukset	2
2.3 Waltti-matkakortti	3
2.4 Vaihto-oikeus	4
2.5 Ilmaismatkat	4
3. Liput ja hinnat	7
3.1 Matkan maksaminen	7
3.2 Kertalippu käteisellä	8
3.3 Kertalippu lähimaksulla	8
3.4 Kertalippu mobiilisovelluksesta	9
3.5 Kausilippu.....	10
3.6 Arvolippu	10
3.7 Päivilippu	11
3.8 Paperinen kertamatkalippu	12
3.9 Koululaislippu	12
3.10 Kela-tuettu koulumatkatukilippu.....	12
3.11 Tapahtumalippu.....	12
3.12 Matkahuollon liput	13
3.13 Lahti-Hämeenlinna liput	13
3.14 Varusmieslippu	13
4. Lippuihin ja maksamiseen liittyvät tilanteet	13
4.1 Väärät vyöhykkeet	13
4.2 Matkustajan iän tarkistaminen.....	14
4.3 Virheellinen myynti.....	14
4.4 Lipun voimassaolo päättynyt.....	14
4.5 Virheelliset leimaukset	14
4.6 Tekniset häiriötilanteet.....	14
4.7 Kadonneet tai toimimattomat koululaiskortit.....	14
4.8 Väärinkäyttöepäilyt	14
4.9 Toimimaton matkakortti.....	15
5. Lipunmyynti ja palvelupisteet	16
5.1 Asiakaspalvelupiste.....	16
5.2 Palvelupisteet	16
5.3 Waltti-kauppa	16
5.4 Lipunmyynti linja-autossa.....	17
6. Ajoneuvolaitteiden käyttö	17
7. Asiakaspalvelu	18
7.1 Kuljettajan toiminta asiakaspalvelutilanteissa	18
7.2 Matkustajan käyttäytymiseen liittyvät tilanteet	18
7.3 Löytötavarat ja löytökortit.....	19
7.4 Viestintä ja palaute	19
7.5 Sosiaalinen media	19
8. Ajaminen ja liikennetilanteet	20
8.1 Turvallinen ja hyvä liikennöinti	20
8.2 Liikennevahingot ja tapaturmat	21

1. Lahden seudun liikenne (LSL)

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta toimii joukkoliikenteessä koko Päijät-Hämeen toimivaltaisena viranomaisena. Toimivalta-alueeseen kuuluvat kaikki Päijät-Hämeen kunnat: Lahti, Hollola, Heinola, Orimattila, Asikkala, Padasjoki, Sysmä, Kärkölä, Hartola ja Iitti. Lahden seudun liikenne (LSL) on toimivaltaisen viranomaisen käyttämä markkinointinimi.

Joukkoliikennelautakunnan jäsenet ja yhteystiedot <https://www.lahti.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/paatoksenteko/lautakunnat/lahden-seudun-joukkoliikennelautakunta/>

Lahden kaupunki toimii joukkoliikenteessä seudullisena viranomaisena, joka vastaa joukkoliikenteen järjestämisestä. Seudullinen joukkoliikenneyksikkö toimii osana Lahden kaupungin organisaatiota.

1.1 Joukkoliikenneyksikön yhteystiedot

Lahden kaupunki
Kaupunkiympäristön palvelualue
Lahden seudun liikenne / Joukkoliikenneyksikkö
Askonkatu 2
PL 126
15141 Lahti
lsl@lahti.fi

Joukkoliikennepäällikkö Rauno Särkkäaho, p. 044 416 4658

- Hallinnolliset asiat

Joukkoliikennevalmistelija Aila Laaksonen, p. 044 416 3999

- Laskutus, hyvitykset ja koululaiskortit

Joukkoliikennesuunnittelija Lauri Jokinen, p. 050 320 0101

- Reitit ja aikataulut

Joukkoliikennesuunnittelija Milja Kemppainen, p. 050 398 5575

- Lippu-, maksu- ja matkustajainformaatiojärjestelmät

Joukkoliikennesuunnittelija Juha Lindgren, p. 044 482 0664

- Lahden palveluliikenne, koulukuljetus, liikenteen hankinnat

Viestintä- ja markkinointisuunnittelija Maria Niemi, p. 044 483 1628

- Viestintä ja markkinointi

Viestintä- ja markkinointisuunnittelija Minna Immonen, p. 044 416 3902

- Viestintä ja markkinointi

Sähköpostiosoitteet muodossa etunimi.sukunimi@lahti.fi

LSL:n liikennettä suorittavat liikenneöitsijät löytyvät listattuna Lahden seudun liikenteen nettisivuilta <http://www.lsl.fi/lisatietoa/liikenneoitsijat>

Lisätietoa joukkoliikenteestä Lahden seudun liikenteen verkkosivuilla osoitteessa www.lsl.fi.

2. Waltti -lippujärjestelmä

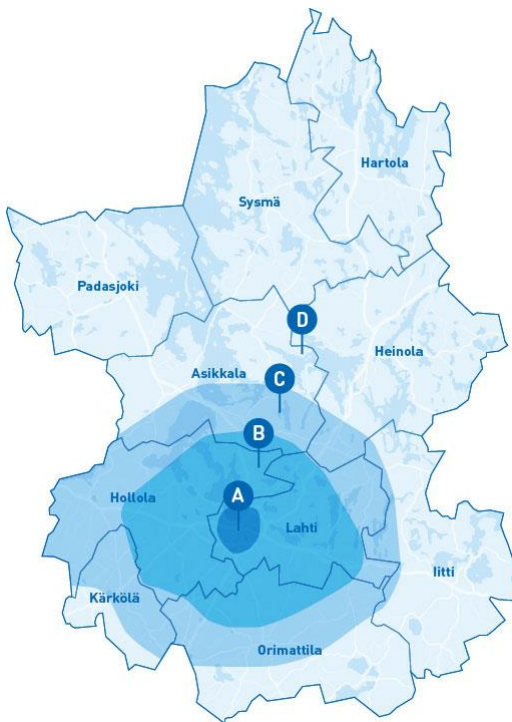
Lahden seudun liikenteessä on käytössä Waltti-lippujärjestelmä, jossa matkan hinta perustuu vyöhykkeisiin ja asiakasryhmään.

Waltti on joukkoliikenteen valtakunnallinen lippujärjestelmä, jonka toiminta kattaa tällä hetkellä kymmeniä kaupunkiseutuja ympäri Suomen. Yhtenäinen järjestelmä tarkoittaa sitä, että liput ovat saman tyyppisiä eri kaupungeissa, jolloin asiakas voi käyttää Waltti-korttia muuallakin kuin vain omassa kotikunnassa.

Waltti-järjestelmän kehittäjänä toimii Waltti Solutions Oy, joka on kuntien ja julkisyhteisöjen yhteinen IT-palvelu- ja hankintayhtiö.

2.1 Vyöhykkeet

Lahden seudun liikenteessä noudatetaan neljän vyöhykkeen vyöhykemallia (A, B, C, D), jossa Lahti sijaitsee keskeisimmällä vyöhykkeellä. Matka maksetaan kuljettavien vyöhykkeiden mukaan ja lipun tulee olla voimassa kaikilla niillä vyöhykkeillä, joiden kautta matkustaa. Minimiosasto on aina kahden vyöhykkeen matka, vaikka matkustus tapahtuisi yhden vyöhykkeen sisällä.



Vyöhykkeet:

A = Lahden keskusta

B = Vanhan Lahden kaupungin reuna-alueet, Nastola, Salpakangas ja Tiilikangas (Hollola), Hollola kk, Paimela (Hollola), Pennala (Orimattila)

C = Orimattilan keskustaajama, Hämeenkoski, Vääksy ja Vesivehmaa (Asikkala), Vierumäki (Heinola), Kärkölä

D = Heinolan keskusta, Heinola kk, Myllykylä (Heinola), Asikkalan kirkonkylä, Padasjoki, Sysmä, Hartola

Tarkemmat vyöhykerajat ja pysäkkien vyöhyketiedot löytyvät reittioppaasta <https://lahti.digitransit.fi>.

2.2 Asiakasryhmät ja alennukset

Lapsi – 7–16-vuotiaat

- 7–16-vuotias lapsi matkustaa lastenlipulla. Lapsen kerta-, arvo-, kausi- ja päivälipun hinta on -50 % aikuisen vastaavasta lipputuotteesta. Alle 7-vuotias lapsi matkustaa Lahden seudun liikenteessä maksutta.

Nuori – 17–19-vuotiaat

- 17–19-vuotiaille nuorille arvo- ja kausilippu on -30 % aikuisten vastaavaa lipputuotetta edullisempi. Kertalippuun ei ole saatavilla nuoren lippua, vaan nuori maksaa tällöin aikuisen hinnan.

Opiskelija – päätoimiset tutkinto-opiskelijat

- Opiskelija-alennus on saatavilla 30 vrk kausilippuihin ja arvolippuihin. Päätoimisille tutkinto-opiskelijoille Waltin arvolippu on –30 % aikuisten arvolippua edullisempi. Kausilipun opiskelija-alennus on –30 % aikuisten kausilipun hinnasta. Kertalippuihin ja pidempiin kausilippuihin ei ole saatavilla opiskelija-alennusta.
- Opiskelija-alennus on henkilökohtainen ja se toimii henkilökohtaisella Waltti-kortilla ja Waltti Mobiilissa. Opiskelija-alennuksen saa tunnistautumalla Waltti-kaupassa tai Waltti Mobiilissa opiskelijaksi tai palvelupisteessä opiskelijakortilla. Opiskelijan arvokortilla voi maksaa mukana kulkevan henkilön matkan, mutta matkasta veloitetaan tällöin aikuisen arvolipun hinta, sillä opiskelija-alennus on henkilökohtainen etuus.

Aikuinen – 20 vuotta täyttäneet

Seniori – 65 vuotta täyttäneet

- Lahden seudun liikenteessä 65 vuotta täyttäneet ovat oikeutettuja matkustamaan alennettuun hintaan henkilökohtaisen Waltti-kortin arvo- ja kausilipulla. Seniorialennus on voimassa kaikkina viikonpäivinä ja kellonaikoina. Seniorin arvolipun hinta on –30 % aikuisen arvolipun hinnasta ja seniorin kausilippu on –30 % aikuisen kausilipusta. Alennusta ei ole saatavilla haltijakohtaiseen korttiin eikä kertalippuihin.
- Seniorin Waltti-kortilla voi maksaa myös mukana matkustavan henkilön matkan, mutta kortilta veloitetaan tuolloin aina aikuisen arvolipun hinta, sillä seniorialennus on henkilökohtainen etuus.

2.3 Waltti-matkakortti

Waltti-kortti on valtakunnallinen matkakortti, joka toimii kausi- tai arvolippuna. Arvolipulla voit maksaa yksittäisiä matkoja ja kausilipulla voit matkustaa kausilipun voimassaoloaikana rajattomasti valituilla vyöhykkeillä. Samalle kortille voi ladata molempia lipputuotteita ja käyttää arvoa tai kausilippua matkustustarpeen mukaan.

Waltti-kortti käy maksutapana kaikilla Lahden seudun liikenteen vuoroilla. Waltti-kortin arvoa voi käyttää kaikissa Suomen Waltti-kaupungeissa.

Waltti-kortti voi olla joko haltija- tai henkilökohtainen.

Henkilökohtaista Waltti-korttia voi käyttää ainoastaan se henkilö, jonka nimissä kortti on ostettu. Henkilökohtaisen kortin pystyy sulkemaan, jos kortti katoaa, ja kortilla olleet lipputuotteet (arvo/kausi) voi siirtää uudelle kortille. Henkilökohtaiset etuudet, kuten opiskelija- ja seniorialennus, toimivat vain henkilökohtaisella Waltti-kortilla.

Haltijakohtaista Waltti-korttia voi käyttää kuka tahansa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluva henkilö. Haltijakohtaisen kortin asiakasryhmänä voi olla vain lapsi tai aikuinen. Lapsi voi käyttää aikuisen haltijakohtaista korttia, mutta aikuinen ei voi käyttää lapsen haltijakohtaista korttia. Haltijakohtaisella Waltti-kortilla voi olla vain arvoa. Haltijakohtaisen kortin käyttö vastaa käteisen rahan hallussapitoa ja käyttöä. Kadonnutta haltijakohtaista korttia ei voi sulkea eikä sillä olevia lippuja voi siirtää toiselle kortille.

Waltti-matkakortin voi ostaa ja ladata netissä osoitteessa <https://kauppa.waltti.fi>, asiakaspalvelussa sekä palvelupisteissä. Ajantasaiset tiedot palvelupisteistä löytyvät osoitteesta <https://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/lipunmyynti-ja-latauspaikat/>. Uusi Waltti-matkakortti maksaa 5 euroa + palvelumaksu palvelupisteen hinnaston mukaan.



Waltti-kortin ulkoasu voi vaihdella. Heijastavan suojakotelon saa kortin ostamisen yhteydessä.

Waltti-kortteihin sovelletaan Lahden yleisiä matkustus- ja matkakorttiehtoja, jotka ovat saavilla asiakaspalvelussa, palvelupisteissä sekä joukkoliikenteen nettisivuilla <https://www.lsl.fi/lsln-matkustusehdot/>.

2.4 Vaihto-oikeus

Kaikilla lipputuotteilla matkustaja voi vapaasti vaihtaa vaihtoajan sisällä bussista toiseen, kunhan matkan kelpoisuus on määrällisesti vyöhykkeiden osalta kunnossa. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet näkyvät lipussa. Aika lasketaan ensimmäisestä autosta ostetusta tai leimatusta matkalipusta. Mobiililipun voimassaoloaika alkaa heti lipun ostohetkellä. Matkustusoikeuteen riittää, että vaihtoaika on voimassa bussiin noustessa.



VAIHTOAIKA

Vyöhykkeiden määrä	Vaihtoaika min
2 vyöhykettä	70
3-4 vyöhykettä	120
Lähimaksu	90

Taulukossa on määritelty eri vyöhykemäärien vaihtoajat. Poikkeuksena lähimaksulla ostetun kertalipun voimassaoloaika on kaikilla vyöhykkeillä 90 minuuttia.

Vaihto-oikeus ei toimi Lahti–Hämeenlinna-liikenteen ja LSL:n muun liikenteen välillä. Esimerkiksi LSL:n arvoliipulla ei ole vaihto-oikeutta Lahti–Hämeenlinna vuoroille.

2.5 Ilmaismatkat

Lahden seudun liikenteessä maksutta matkustavat:

- Alle 7-vuotias lapsi
- Varhaiskasvatus- ja perusopetusryhmät
 - Ryhmät matkustavat ilmaiseksi, kun matka täyttää seuraavat ehdot:
 1. Matka tapahtuu klo 9–15 välillä.
 2. Ryhmän koko on korkeintaan 30 lasta.
 3. Ryhmän mukana kulkeva aikuinen maksaa oman matkansa.

- Ryhmä todistaa matkustusoikeuden ennakkoon joukkoliikenneyksiköstä tilatulla näyttökortilla (näytetään kuljettajalle, ei lueta etälukijassa).
- Muissa lapsiryhmissä ja muina kellonaikoina matkustaa maksutta kaksi alle 7-vuotiasta lasta yhtä aikuista kohden. Aikuseksi katsotaan myös nuoriso- tai opiskelijalipulla matkustava henkilö. Lisätietoja lapsiryhmien matkoista <https://www.lsl.fi/lapsiryhmat/>



Mallikuva ryhmämatkakortista

- **Lastenvaunut ja lastenvaunujen tai rattaiden kanssa kulkeva**
 - Maksuttomuus perustuu turvallisuuteen ja sujuvuuteen. Vaunujen/rattaiden kanssa kulkevan ei tarvitse jättää lasta yksin auton keskiosaan maksamisen ajaksi.
 - Lastenvaunut tulee aina nostaa keskiovesta ja niitä kuljetetaan vain keskisillan syvennyksessä (seutulii-kenneautoissa kasattuna tavaratilassa).
 - Matkustajan on huolehdittava vaunuista/rattaista koko matkan ajan.
 - Lapsen voi ottaa rattaista tai vaunuista pois matkan ajaksi menettämättä oikeutta matkustaa ilmaiseksi.

Maksuttomuus lastenvaunujen osalta ei koske korkealattiaisia seutulii-kenneautoja, LEMPI-palveluliikennettä eikä Lahti-Hämeenlinna vuoroja.

Ketään kyydissä jo olevaa lastenvaunujen, rollaattorin, pyörätuolin tai esim. polkupyörän kanssa matkustavaa ei poisteta kyydistä, jos kyytiin on pyrkimässä muita pyörätuolin, rollaattorin, lastenvaunujen, polkupyörän tai muun ison matkatavaran kanssa kulkevia matkustajia. Tällöin pysähdytään pysäkillä ja ohjeistetaan ystävällisesti kyytiin mahtumatonta asiakasta käyttämään mahdollisesti seuraavaa tulevaa vuoroa.

- **Pyörätuolilla kulkeva sekä pyörätuolimatkustajan avustaja**
 - Avustajan tehtävänä on auttaa pyörätuolilla matkustavaa kulkemaan bussilla. Avustaja auttaa pyörätuolin kyytiin ja kyydistä ja sitoo pyörätuolin tarvittaessa kiinni sille kuuluvaan tilaan. Mikäli pyörätuolimatkustajan avustaja ei avusta pyörätuolilla matkustavaa bussiin ja bussista, ei katsota hänen olevan oikeutettu ilmaiseen matkaan.
 - Kuljettaja tulee avustaa ja opastaa tarvittaessa apuvälineiden (esim. pyörätuoliramppi) käytössä.

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

Ketään kyydissä jo olevaa lastenvaunujen, rollaattorin, pyörätuolin tai esim. polkupyörän kanssa matkustavaa ei poisteta kyydistä, jos kyytiin on pyrkimässä muita pyörätuolin, rollaattorin, lastenvaunujen, polkupyörän tai muun ison matkatavaran kanssa kulkevia matkustajia. Tällöin pysähdytään pysäkillä ja ohjeistetaan ystävällisesti kyytiin mahtumatonta asiakasta käyttämään mahdollisesti seuraavaa tulevaa vuoroa.

- **Rollaattorilla kulkeva**

- Rollaattorin kanssa nousee kyytiin keskiovesta.
- Rollaattorista tulee pitää kiinni koko matkan ajan, eikä rollaattorin päällä ole turvallista istua liikkuvassa kulkuvälineessä.

Maksuttomuus rollaattoreiden osalta ei koske korkealattaisia seutuliikenneautoja, LEMPI-palveluliikennettä eikä Lahti-Hämeenlinna vuoroja.

Ketään kyydissä jo olevaa lastenvaunujen, rollaattorin, pyörätuolin tai esim. polkupyörän kanssa matkustavaa ei poisteta kyydistä, jos kyytiin on pyrkimässä muita pyörätuolin, rollaattorin, lastenvaunujen, polkupyörän tai muun ison matkatavaran kanssa kulkevia matkustajia. Tällöin pysähdytään pysäkille ja ohjeistetaan ystävällisesti kyytiin mahtumatonta asiakasta käyttämään mahdollisesti seuraavaa tulevaa vuoroa.

- **Vammaisen saattaja EU:n vammaiskortin A-merkinnällä**

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



Mallikuva EU:n vammaiskortista A-merkinnällä.

- **Näkövammaisen avustaja**

- Näkövammainen maksaa itse matkansa. Näkövammaisen avustaja pääsee veloituksetta näkövammaisen esittäessä näkövammaiskortin.



Mallikuva näkövammaiskortista.

- **Lemmikkieläimet, matkatavarat ja polkupyörät**

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

- Poliisikoiraa, näkövammaisten opaskoiraa, liikuntarajoitteisen avustajakoira ja avustajakoiraaksi koulutettavaa koiraa saa kuljettaa linja-autoissa.
 - Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon kookasta matkatavaraa (esim. polkupyörä tai suuri matkatarava), jos autossa ei ole tilaa tai siitä on haittaa muille matkustajille, etenkin ruuhka-aikana.
 - Linja-autoissa ei saa kuljettaa palavia nesteitä, räjähdysaineita eikä muitakaan ihmisille ja kalustolle vaarallisia aineita tai tavaroita (esim. kaasupullot, autojen akut). Matkustajien käsimatkatavaroita ei kuitenkaan voida tarkastaa. Läpimitaltaan enintään noin 30 cm suuruisten kaasuilmapallojen kuljettaminen voidaan sallia linja-autoissa.
- **Sotaveteraanit**
 - Sotiemme veteraanit matkustavat maksutta asiakaspalvelupisteestä noudettua veteraanikorttia näytämällä.



Mallikuva veteraanikortista.

- **LSL-liikenteessä työskentelevät kuljettajat**
 - Kuljettajat pääsevät matkustamaan LSL:n liikenteessä kuljettajakorttia näyttämällä. Liikennöitsijä tilaa kuljettajakortit joukkoliikenneyksiköstä ja vastaa tietojen oikeellisuudesta.
- **Muut ilmaismatkat**
 - Mahdolliset muut ilmaismatkat (esim. tapahtumat, kampanjat tai uudet asiakasryhmät) rekisteröidään rahastuslaitteella erikseen annettujen ohjeiden mukaisesti ja joukkoliikenneyksikkö ohjeistaa niistä erikseen.

3. Liput ja hinnat

3.1 Matkan maksaminen

Kuljettajan tehtävänä on valvoa, että matkustajalla on matkaan oikeuttava lippu autoon noustessaan tai myydä matkustajalle oikeanlainen lippu. Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osittain esimerkiksi kausilipulla, arvolla ja käteisellä. Käteisellä maksavan tulee saada kuitti tositteeksi maksamastaan matkasta.

Kuljettaja rekisteröi erikseen rahastuslaitteella

- Kuljettajalta käteisellä ostetun kertalipun vaihto-oikeudella matkustavat
- Ilmaiseen matkaan oikeutetut matkustajat (esim. lastenvaunut, rollaattori)
- Mobiililiput, kertamatkaliput ja koululaiset, mikäli mobiililipun, kertamatkalipun tai koululaislipun etäluenta ei toimi

Ryhmämatkakortilla matkustavia lapsiryhmiä ei toistaiseksi rekisteröidä ajoneuvossa.

Lippujen hinnat tulee tarkistaa aina hinnastosta <https://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/hinnasto/>. Oikeus hinnantuuoksiin pidätetään.

3.2 Kertalippu käteisellä

Kertalippu on ajoneuvosta kuljettajalta käteisellä ostettava kertalippu, jolla voi matkustaa ja vaihtaa vapaasti lipun voimassaoloajan sisällä. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun. Autoa voi vaihtaa niin monta kertaa kuin annetun voimassaoloajan puitteissa on mahdollista.

Asiakasryhmät: lapsi, aikuinen

Nuori, opiskelija ja seniori matkustavat aikuisen kertalipun hinnalla.



KERTALIPUT

Vyöhykkeiden lukumäärä	Aikuinen, Nuori, Opiskelija, Seniori	Lapsi 7-16v.
2	3,60 €	1,80 €
3	6,70 €	3,40 €
4	7,70 €	3,90 €

Kuljettaja voi, mutta ei pidä ehdottomasti, kieltäytyä ottamasta vastaan 50 euroa ja sitä suurempia seteleitä, jos vaihtorahaa ei pystytä järjestämään. Ensisijaisesti vaihtokassasta tulee pystyä antamaan vaihtorahaa etenkin 20 euron setelistä.

Kuljettajalla on aina oltava rahastuskassaan varattuna sopivia vaihtorahoja sekä varakuittirulla kertalippujen myyntiä ja muiden tositteiden tulostamista varten. Rahastuskassat ja tilitykset hoidetaan työnantajan antamien ohjeiden mukaisesti.

3.3 Kertalippu lähimaksulla

Lähimaksulla ostettava kertalippu tarkoittaa ajoneuvossa pankkikortilla tai muulla lähimaksuun soveltuvalla maksuvälineellä ostettavaa kertalippua. Linja-autossa kelpaavia pankkikortteja ovat Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard. Lähimaksu onnistuu myös mobiililaitteen maksusovelluksilla (GooglePay ja ApplePay), kun sovellukseen on lisätty maksukortin tiedot.

Lähimaksamisessa kertalipun hinta on sama kaikille iästä ja asiakasryhmästä riippumatta.



Vyöhykkeiden lukumäärä	Hinta
2	2,60 €
3	5,20 €
4	6,10 €

Lähimaksulla voi maksaa vain oman matkan. Samalla maksuvälineellä ei voi maksaa mukana matkustavan henkilön matkaa. Toisen henkilön matkan voi maksaa esimerkiksi käteisellä, mobiililipulla tai Waltti-kortilla.

Lähimaksulla ostetun kertalipun voimassaoloaika on kaikilla vyöhykeväleillä 90 minuuttia. Etälukijasta on valittava vyöhykkeet myös vaihtomatkaa leimatessa ja jotta vaihtoaikaa voi hyödyntää, tulee kaikilla leimauksilla käyttää samaa lähimaksuvälinettä.

Lähimaksusta ei saa linja-autossa kuittia tai lippua, koska veloittettava hinta lasketaan taustajärjestelmässä. Asiakas voi tarkistaa tekemänsä lähimaksut ja tulostaa kuitit lähimaksun asiakasportaalissa <https://lsl.littlepay.com/>.


3.4 Kertalippu mobiilisovelluksesta

Mobiililippu on mobiililaitteeseen ladattavan sovelluksen kautta ostettu lippu. Lahden seudun liikenteen mobiililippuja myydään Waltti Mobiili -sovelluksessa. Waltti Mobiili -sovelluksessa on myytävänä lasten ja aikuisten kertalippuja, kausilippuja (lapsi, aikuinen, nuori ja opiskelija), 24h -vuorokausilippuja sekä mahdollisia erillisiä kampanjalippuja.

Mobiililipun voimassaoloaika alkaa sen ostohetkestä eikä sitä voi ostaa ennakoon myöhempää käyttöä varten. Voimassaoloaika näkyy lipussa QR-koodin yläpuolella.

Asiakasryhmät: lapsi, aikuinen

Nuori, opiskelija ja seniori matkustavat aikuisen mobiililipun hinnalla.



MOBIILILIPUT

Vyöhykkeiden lukumäärä	Aikuinen, Nuori, Opiskelija, Seniori	Lapsi 7-16v.
2	2,60 €	1,30 €
3	5,20 €	2,60 €
4	6,10 €	3,10 €

Mobiililippu tulee olla valmiiksi ostettuna linja-autoon noustessa. Mobiililipussa oleva QR-koodi leimataan etälukijalaitteen alaosassa sijaitsevalle lukijalle. Laite lukee lipun noin 10 cm päästä lukijan alapuolelta. Jos koodin luenta ei jostain syystä onnistu, kuljettaja voi tarkistaa lipun voimassaolon puhelimen näytöltä ja rekisteröidä lipun rahastuslaitteelle.

Sovelluksissa on useita maksutapoja lipun ostamiseksi. Rekisteröitymättömän käyttäjän lippu veloitetaan puhelinlaskussa. Sovellukseen kirjautunut käyttäjä voi valita muitakin maksutapoja, kuten pankki- tai luottokortin. Prepaid-liittymää voi käyttää lippujen ostoon, jos kortilla on tarpeeksi saldoa. Palvelunumeroiden esto rajoittaa sovelluksen käyttöä niin, että maksutapana ei voi olla mobiilimaksu.

Samalla puhelimella voi ostaa useamman lipun (esim. yhdessä matkustava vanhempi ja lapsi).

LSL:n kertalippuja on myynnissä myös kolmansien osapuolisen sovelluksissa (mm. Matkahuolto, VR). Lippujen QR-koodi leimataan normaalisti etälukijassa tai lipun voimassaolo tarkistetaan tarvittaessa puhelimen näytöltä.

3.5 Kausilippu

Kausilippu on Waltti-kortille tai Waltti Mobiili -sovellukseen ostettava lipputuote, joka on voimassa tietyn ajan ensimmäisestä leimauksesta. Kausilipulla voi matkustaa rajattomasti valituilla vyöhykkeillä kauden voimassaoloaikana. Kausilipun voimassaoloaika voi olla 30, 90, 180 tai 365 vuorokautta. Waltti-kortilla voi olla samanaikaisesti kaksi peräkkäistä kausilippua sekä arvoa.

Kausilippu on henkilökohtainen lipputuote ja sillä voi maksaa vain oman matkan.

Asiakasryhmät: lapsi, nuori, aikuinen, opiskelija, seniori



KAUSILIPUT 30 vrk

Vyöhykkeiden lukumäärä	Aikuinen	Lapsi 7-16v.	Nuori, Opiskelija, Seniori
2	59,80 €	29,90 €	41,90 €
3	82,40 €	41,20 €	57,70 €
4	92,70 €	46,40 €	64,90 €

Waltti-kortilla voi olla kausilipun lisäksi arvoa. Oletuksena kausilippu leimautuu ensisijaisesti näytettäessä korttia lukijalle. Jos halutaan matkustaa arvolla, pitää matkustajan valita näytöltä poikkeusmatka ennen kortin leimaamista.

3.6 Arvolippu

Arvo on Waltti-kortille ladattavaa rahaa. Arvolippua käytettäessä Waltti-kortilta vähennetään arvolipun hinnan verran arvoa.

Asiakasryhmät: lapsi, nuori, opiskelija, aikuinen, seniori



ARVOLIPUT

Vyöhykkeiden lukumäärä	Aikuinen	Lapsi 7-16v.	Nuori, Opiskelija, Seniori
2	2,60 €	1,30 €	1,80 €
3	5,20 €	2,60 €	3,60 €
4	6,10 €	3,10 €	4,30 €

Waltti-kortille määritetään oletusmatkustusvyöhykkeet, jonka perusteella matkasta veloitetaan automaattisesti oletusmatkustusvyöhykkeiden mukainen arvolipun hinta, kun matkustaja leimaa kortin etälukijassa. Kun oletusvyöhykkeet ovat oikein, riittää kun leimaat matkakortin lukijassa eikä vyöhykkeitä tarvitse valita erikseen. Jos asiakas matkustaa oletusvyöhykkeistä poikkeavan matkan, asiakkaan tulee valita laitteelta poikkeusmatka ja valita oikeat vyöhykkeet ennen kortin leimaamista. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa poikkeusmatkan leimaamisessa.

Asiakkaan vaihtaessasi toiseen bussiin vaihtoajan ja kelpoisuusvyöhykkeiden sisällä, kortti leimataan etälukijassa, joka tunnistaa vaihdon automaattisesti.

Jos arvolipun voimassaolo on päätynyt, matkakortilta veloitetaan uusi matka. Jos kortilla ei ole arvoa, matkustajalle myydään kertalippu tai matkustajan on ostettava lippu muulla maksutavalla, esim. lähimaksulla tai mobiilisovelluksesta. Jos kyse on tyhjästä matkakortista, korttia ei oteta haltuun, mutta asiakasta kehoitetaan lataamaan matkakorttinsa.

Jos Waltti-kortilla on arvon lisäksi kausilippu, etälukija valitsee käyttöön automaattisesti kausilipun. Jos asiakas haluaa maksaa matkan arvolla, asiakkaan on valittava laitteelta ensin poikkeusmatka.

Henkilö- ja haltijakohtaisella Waltti-kortilla voi maksaa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan kanssamatkustajan matkan. Esim. aikuisen henkilö- ja haltijakohtaisella kortilla voi maksaa myös lapsen matkan, mutta lapsen matkasta veloitetaan tällöin aikuisen hinta. Seniori- ja opiskelija-alennukset ovat myös henkilökohtaisia ja kanssamatkustajan matkasta veloitetaan aina normaali hinta.

Toisen kaupungin Waltti-kortilla voi maksaa matkan arvolla. Matka leimataan tällöin poikkeusmatkana.

3.7 Päivilippu

Päivilipulla voi matkustaa rajattoman määrän matkoja sen voimassaolovyöhykkeillä lipun voimassaoloaikana. Päivilippu on kertakäyttökortille 1–7 päiväksi ladattava lipputuote tai sovelluksesta ostettava 24 h vuorokausilippu. Päivilippu on henkilökohtainen.

Päivilipun voi ostaa Waltti Mobiili -sovelluksesta ja palvelupisteestä. Palvelupisteissä päivilippu ladataan kertakäyttöiselle matkakortille. Matkakortista ei peritä erillistä maksua.

Mobiilisovelluksissa on myynnissä 24 tunnin päivilippuja, joiden voimassaoloaika alkaa lipun ostohetkestä. Myyntipisteistä ostettava päivilippu on voimassa lipun ensimmäisestä leimauksesta. Esim. 1 vrk:n päivilippu on voimassa 24 tuntia ja 2 vrk:n lippu on voimassa 48 tuntia.

Asiakasryhmät: lapsi, aikuinen

PÄIVÄLIPUT, aikuinen

Vyöhykkeiden lukumäärä	2	3	4
1 vrk	8,00 €	16,00 €	18,00 €
2 vrk	13,00 €	22,00 €	25,00 €
3 vrk	18,00 €	28,00 €	32,00 €
4 vrk	23,00 €	34,00 €	39,00 €
5 vrk	28,00 €	40,00 €	46,00 €
6 vrk	33,00 €	46,00 €	53,00 €
7 vrk	38,00 €	52,00 €	60,00 €

PÄIVÄLIPUT, lapsi

Vyöhykkeiden lukumäärä	2	3	4
1 vrk	4,00 €	8,00 €	9,00 €
2 vrk	6,50 €	11,00 €	12,50 €
3 vrk	9,00 €	14,00 €	16,00 €
4 vrk	11,50 €	17,00 €	19,50 €
5 vrk	14,00 €	20,00 €	23,00 €
6 vrk	16,50 €	23,00 €	26,50 €
7 vrk	19,00 €	26,00 €	30,00 €

3.8 Paperinen kertamatkalippu

Lahden seudun liikenteessä on käytössä paperisia kertamatkalippuja, joita asiakas voi saada esim. hyvityksenä tai joita voi olla käytössä esim. kouluilla.



Mallikuva paperisesta kertamatkalipusta.

Paperiseen kertamatkalippuun on merkitty asiakasryhmä (lapsi/aikuinen) ja vyöhykkeet, joilla lipulla voi matkustaa. Paperinen kertamatkalippu oikeuttaa yhteen vaihdottomaan matkaan. Matkustaja leimaa lipun etälukijassa kyytiin noustessaan. Lipun QR-koodi on uniikki ja kertakäyttöinen eikä sitä voi leimata uudestaan tai kopioida.

Kertamatkalippujen ulkoasu voi vaihdella. Uudesta ulkoasusta toimitetaan aina mallilippu liikennöitsijälle.

Kertamatkalipuista puhutaan myös kertalippuina, irtolippuina ja hyvityslippuina.

3.9 Koululaislippu

Koululaislippu on Waltti-kortille ladattava 0-hintainen, jälkikäteen laskutettava lipputuote, joka on voimassa koulupäivien aikana lukuvuoden ajan. Koululaislippu oikeuttaa kahteen vaihdolliseen matkaan koulupäivinä klo 6:00 – 18:00 välisenä aikana. Koululaislippu on luotu vain niille vyöhykkeille, joilla koululainen matkustaa koulun ja kodin välillä. Koululaislippu on henkilökohtainen.

Koululaislipun lisäksi Waltti-kortilla voi olla myös arvoa. Arvolla voi maksaa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan matkan. Korttia voi käyttää arvon osalta koulupäiväkalenterin salliman kelpoisuuden ulkopuolella.

3.10 Kela-tuettu koulumatkatukilippu

KELA:n koulumatkatuki korvaa koulumatkojen kustannuksia. Koulumatkatukea myönnetään toisen asteen oppilaitoksessa opiskeleville. KELA-tuettua koulumatkatukilippua haetaan KELA:sta. Myönteisen päätöksen jälkeen Kelan tukeman kausilipun voi ladata matkakortille Waltti-kaupassa <https://kauppa.waltti.fi> tai palvelupisteessä.

KELA-tuettu koulumatkatukilippu on Waltti-kortille ladattava 14 tai 30 päivän kausilippu. KELA-tuettu lippu on henkilökohtainen.

Kelan tukeman kausilipun voi ladata aikaisintaan 14 vrk ennen opintojen alkamista. Viimeinen latauspäivä on 14 päivää ennen opiskelukauden päättymistä.

3.11 Tapahtumalippu

Lahden seudun liikenteen tapahtumalippu yhdistää joukkoliikennelipun ja tapahtuman pääsylipun. Tapahtumaan osallistuja voi matkustaa tapahtumalipulla kaikilla LSL:n vuoroilla ja erillistä bussilippua ei tarvita. Matkan laskutuksesta sovitaan tapahtumajärjestäjän kanssa.

Bussissa matkustetaan lippuun painetulla QR- tai viivakoodilla. Tapahtumalippu voi olla matkustajalla esimerkiksi tulosteena, matkapuhelimessa tai osallistujapassissa.

Käyttöön otettavista tapahtumalipuista ilmoitetaan liikennöitsijöille erikseen.

3.12 Matkahuollon liput

Matkahuollon Reitit ja liput -sovelluksesta voi ostaa myös Lahden seudun liikenteen kertalippuja. Muut Matkahuollon lipputuotteet eivät käy maksutapana Lahden seudun liikenteessä. Matkahuolto ei myy tai lataa Waltti-matkakortteja eivätkä Waltin lipputuotteet käy Matkahuollon liikenteessä.

3.13 Lahti-Hämeenlinna liput

LSL ja Hämeenlinnan joukkoliikenne järjestävät yhteistä seutuliiikennettä Lahden ja Hämeenlinnan välillä. Vuorot ajavat Tuuloksen, Lammin ja Hämeenkosken kautta.

Maakunnan sisäisillä matkoilla (Lahti–Hollola–Hämeenkoski) matkan voi maksaa Waltti-matkakortin arvo- tai kausilipulla, Waltti Mobiilin mobiililipulla, lähimaksulla tai käteisellä.

Seuturajat ylittävässä liikenteessä (Lahti–Lammi–Hämeenlinna) maksutapana käyvät lähimaksu, käteinen, Waltti-matkakortin arvolippu ja Waltti Mobiili -sovelluksen kausilippu tai kertalippu.

Vaihto-oikeus ei toimi Lahti–Hämeenlinna-liikenteen ja LSL:n muun liikenteen välillä. Esimerkiksi LSL:n arvolipulla ei ole vaihto-oikeutta Lahti–Hämeenlinna vuoroille.

Lisätietoja <https://www.lsl.fi/lahti-hameenlinna-seutuliiikenne/>

3.14 Varusmieslippu

Puolustusvoimat käyttää Matkahuollon Reitit & Liput -mobiilisovellusta asevelvollisten matkustamisessa linja-auto-, metro-, ja raitiovaunuliikenteessä. Puolustusvoimien Waltti-matkakortit ovat lakanneet toimimasta 1.6.2023.

4. Lippuihin ja maksamiseen liittyvät tilanteet

Kuljettajan tehtävänä on tarkistaa, että matkustajalla on kyytiin noustessa oikeanlainen lippu, tai tarvittaessa myydä matkustajalle tai neuvoa matkustajaa ostamaan oikeanlainen lippu. Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osittain esimerkiksi kausilipulla, arvolla tai käteisellä.

4.1 Väärät vyöhykkeet

Jos matkustajan lippu ei kelpaa hänen matkustamallaan liikennöintivyöhykkeellä, kyseessä on asiakkaan virhe tai väärinkäyttö (esim. AB-vyöhykkeiden lippu CD-vyöhykkeillä). Matkustajaa neuvotaan asiallisesti oikeista vyöhykkeistä ja ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun. Matkustajalle myydään oikeanlainen lippu tai matkustajan on ostettava uusi lippu muulla maksutavalla, esim. lähimaksulla tai mobiilisovelluksesta. Jos matkustaja on maksukyvytön, häntä pyydetään poistumaan autosta. Kuljettajan on kuitenkin syytä harkita jokainen tilanne erikseen. Erityisesti silloin, kun kyseessä on lapsi, on pidettävä huoli siitä, ettei kysymykseen tule heitteillejättö.

4.2 Matkustajan iän tarkistaminen

Matkustajaa voidaan pyytää todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myydessä tai tarkastettaessa. Jos lapsi (7–16 v.) ei pysty luotettavasti todistamaan ikäänsä, myydään lasten kertalippu. Lasta voidaan kehottaa jatkossa pitämään mukanaan henkilöllisyystodistusta (esim. Kela-kortti tai kopio siitä).

4.3 Virheellinen myynti

Jos asiakkaalle myydään vääränlainen kertalippu (esim. väärä ikäryhmä tai liikennöintivyöhyke), lippu pyydetään takaisin ja myynti peruutetaan (korjauslippu). Asiakkaalle myydään oikeanlainen lippu. Virheellinen lippu liitetään korjauslipun kanssa tilitykseen.

4.4 Lipun voimassaolo päättynyt

Jos lipun tai vaihto-oikeuden voimassaolo on päättynyt, matkustajalle myydään uusi lippu. Jos kyse on tyhjästä matkakortista, korttia ei oteta haltuun. Asiakasta neuvotaan lataamaan matkakorttinsa.

4.5 Virheelliset leimaukset

Kuljettajan tulee tarvittaessa neuvoa asiakasta esimerkiksi poikkeusmatkan leimaamisessa ja oikeiden vyöhykeiden valinnassa. Epäselvistä ja virheellisistä veloituksista (esim. virheellinen arvolipun veloitus) asiakasta pyydetään ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun asian selvittämiseksi ja mahdollista hyvitystä varten.

4.6 Tekniset häiriötilanteet

Liput tulee häiriö- ja ongelmatilanteissa ostaa mahdollisuuksien mukaan muilla keinoilla. Jos esimerkiksi mobiilisolvelluksessa on häiriö, asiakas voi ostaa lipun esimerkiksi lähimaksulla tai kuljettajalta käteisellä.

Lähimaksulaitteen puuttuminen linja-autosta tai lähimaksun toimimattomuus ei oikeuta ilmaiseen matkaan. Mikäli lähimaksu ei toimi, matkan voi maksaa linja-autossa käteisellä rahalla (max. 20 euron setelillä), Waltti-matkakortilla tai mobiililipulla.

Jos linja-auton etälukijalaite ei toimi, tulee siitä viipymättä ilmoittaa työnjohdolle ja vaihtaa laite toimivaan.

4.7 Kadonneet tai toimimattomat koululaiskortit

Jos oppilaalla ei ole koululaiskorttia mukana, kuljettaja kirjaa oppilaan nimen ylös ja rekisteröi hänen matkansa lipputyypillä ”Irtolippu koulu” eikä peri koululaiselta erillistä maksua. Lasta ei koskaan jätetä tienvarteen, jos hän on matkalla kouluun tai koulusta kotiin. Kuljettaja toimittaa nimitiedot työnjohdolle. Jos saman oppilaan nimi toistuu, liikennöitsijä ilmoittaa nimen joukkoliikennesyksikköön. Menettelyllä pyritään estämään väärinkäytökset.

Jos koululaiskortti ei toimi, kuljettaja ottaa rahastuslaitteelta matkakorttiraportin ja toimittaa sen työnjohdolle. Liikennöitsijä skannaa tai valokuvaa raportin ja lähettää sähköpostitse joukkoliikennesyksikköön vian selvittämistä varten. Lasta ei koskaan jätetä tienvarteen, jos hän on matkalla kouluun tai koulusta kotiin. Kuljettaja rekisteröi matkan lipputyypillä ”Irtolippu koulu”, eikä peri koululaiselta erillistä maksua.

4.8 Väärinkäyttöepäilyt

Matkustajaa voidaan pyytää todistamaan henkilöllisyytensä, jos on syytä epäillä, että henkilökohtaista Waltti-korttia käyttää muu kuin kortinomistaja. Jos henkilökohtaisella Waltti-kortilla matkustaa muu kuin matkakortin omistaja, matkustajalle myydään kertalippu tai matkustajan tulee ostaa lippu muulla maksutavalla, esim. lähimaksu. Mahdollisuuksien mukaan matkakortti takavarikoidaan ja toimitetaan ajotoimistoon työnantajan antamien ohjeiden mukaisesti. Liikennöitsijä toimittaa kortin joukkoliikennesyksikköön, joka huolehtii jatkotoimenpiteistä.

Jos on syytä epäillä, että lasten tai nuorten matkakorttia käyttää ikäryhmää vanhempi henkilö, matkustajaa voidaan pyytää todistamaan ikänsä kuljettajalle. Jos lapsella tai nuorella ei ole mukanaan henkilötodistusta, josta ikä selviäisi, häntä voidaan kehottaa jatkossa pitämään sellaista mukanaan epäselvien tilanteiden välttämiseksi (esim. Kela-kortti tai sen kopio). Matkakorttia ei oteta haltuun, jos ylempään ikäryhmään kuuluva matkustaa alemman ikäryhmän matkakortilla, mutta matkustajalta peritään kertamaksu tai matkustajan tulee maksaa lippu muulla maksutavalla, esim. lähimaksu.

Jos etälukija ei lue paperisen kertamatkalipun QR-koodia, lippu otetaan talteen ja matkustaja päästetään kyytiin. Kuljettaja leimaa lapsen lipun rahastuslaitteessa koodilla ”Irtolippu koulu” ja aikuisen lipun ”Irtolippu muu”. Jos kuljettaja epäilee kertamatkalipun väärinkäyttöä, matkustajalta kysytään nimi ja mistä lippu on saatu. Kuljettaja toimittaa kertalipun ja tiedot työnjohdolle. Liikennöitsijä toimittaa lipun ja tiedot tarvittaessa edelleen joukkoliikenneyksikköön lisäselvityksiä varten. Jos etälukija lukee lipun, mutta antaa virheilmoituksen esim. lippu ei voimassa, lippua ei löydy tai lippu ei kelpaa, matkustajan tulee maksaa matkansa muulla maksutavalla.

Jos henkilökohtaisella tai haltijakohtaisella Waltti-matkakortilla maksetaan toisen henkilön matka ja maksaja poistuu kortin kanssa autosta, ohjeistetaan asiakasta, että matkalippu eli matkakortti tulee olla matkustajan mukana koko matkan ajan. Jos epäillään toistuvasta toiminnasta, otetaan kortin/maksajan/toimipisteen nimi ylös ja toimitetaan tiedot työnjohdolle, joka edelleen toimittaa tiedot joukkoliikenneyksikköön jatkotoimenpiteitä varten.

4.9 Toimimaton matkakortti

Jos matkakortti ei rekisteröidy etälukijassa, se voi olla vikaantunut. Viallista matkakorttia ei oteta haltuun. Asiakas päästetään kyytiin ja häntä neuvotaan olemaan yhteydessä asiakaspalveluun. Jos sama asiakas matkustaa toistuvasti toimimattomalla matkakortilla, otetaan kortista korttihistoria ja kuvataan taakse leimauksen ongelma lyhyesti sekä asiakkaan nimi ja yhteystietona puhelinnumero. Kuljettaja toimittaa tiedot työnjohdolle. Liikennöitsijä lähettää tiedot joukkoliikenneyksikköön vian selvittämistä varten.

Jos matkakortilla olevaa lippua ei löydy automaattisesti ja asiakas kertoo ladanneensa lipun ja osoittaa ostokuitin (samalle korttinumerolle), on kyseessä virhetilanne. Asiakas päästetään kyytiin ja häntä neuvotaan olemaan yhteydessä asiakaspalveluun. Kuljettajan tulee ilmoittaa työnjohdolle linja, vuoro ja kellonaika, jolloin virhetilanne on havaittu. Asiakkaan matkakortista on hyvä ottaa korttihistoria vian selvittelyä varten. Liikennöitsijän tulee ryhtyä toimenpiteisiin virheen syyn selvittämiseksi yhdessä laitetoimittajan ja joukkoliikenneyksikön kanssa.

Jos kortti on silminnähten fyysisesti rikkoutunut eikä toimi, kehoitetaan matkustajaa uusimaan matkakorttinsa palvelupisteessä ja matkustajan on maksettava matka muulla maksutavalla.

Jos matkakortti on suljettu, kortti ei toimi linja-autossa. Matkustajalta peritään kertamaksu tai matkustajan tulee maksaa lippu muulla maksutavalla, esim. lähimaksu. Mahdollisuuksien mukaan matkakortti takavarikoidaan ja toimitetaan ajotoimistoon työnantajan antamien ohjeiden mukaisesti. Liikennöitsijä toimittaa kortin joukkoliikenneyksikköön, joka huolehtii jatkotoimenpiteistä.

Jos matkustaja on maksukyvytön, hänet poistetaan kyydistä. Kyydistä poistaminen on kuitenkin harkittava tapauskohtaisesti, jotta kyseeseen ei tule heitteillejätö (erityisesti jos kyseessä on alaikäinen lapsi).

5. Lipunmyynti ja palvelupisteet

5.1 Asiakaspalvelupiste

Joukkoliikenteen asiakaspalvelu toimii Lahti-Pisteessä, joka on Lahden kaupungin asiointipalvelupiste. Asiakaspalvelusta voi ostaa ja ladata Waltti-matkakortteja sekä ostaa päivälippuja. Asiakaspalvelu huolehtii myös kadonneista ja rikkoutuneista matkakorteista, käsittelee hyvityksiä ja reklamaatioita sekä neuvoo ja opastaa joukkoliikenteen käyttöön liittyvissä asioissa.

Lahti-Piste

Lahden palvelutori, Kauppakeskus Trio, 2. krs

Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti

P. 03 814 2355

Sähköposti: lahtipiste@lahti.fi

Avoinna: ma-pe 8–18, kesällä Lahti-Pisteessä poikkeavat aukioloajat.

Ajantasaiset aukioloajat www.lahti.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/palvelutori/lahti-piste/

Lahti-Piste perii palveluistaan palvelumaksun: uuden Waltti-kortin perustaminen / Waltti-kortin lataus 2 euroa.

5.2 Palvelupisteet

Palvelupisteissä voi ostaa ja ladata Waltti-kortteja sekä päivittää kortin asiakastietoja ja ostaa päivälippuja. LSL:n palvelupisteinä toimivat osa seudun R-kioskeista ja kuntien palvelupisteistä.

Asiointipiste Piipahlus, Hollola

Nuottikuja 2, 15870 Hollola

R-kioski Nastola

Mestarintie 1, 15550 Nastola

Asikkalan kunnanvirasto

Rusthollintie 2, Vääkysy

R-kioski Trio

Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti

R-kioski Aleksanterinkatu 11

Aleksanterinkatu 11, 15110 Lahti

R-kioski Heinolan tori

Savontie 5, 18100 Heinola

R-kioski Asema Lahden Matkakeskus

Mannerheiminkatu 15, 100 Lahti

R-kioski Orimattila

Erkontie 16, 16300 Orimattila

R-kioski Tori

Vapaudenkatu 10, 15110 Lahti

R-kioski Lammi

Mommilantie 3, 16900 Lammi

Palvelupisteet perivät palvelustaan palvelumaksun (kortin lataus 2 €, uusi kortti 5 €). Ajankohtainen lista palvelupisteistä löytyy aina osoitteesta www.lsl.fi.

5.3 Waltti-kauppa

Walitin verkkokauppa toimii osoitteessa <http://kauppa.waltti.fi>.

Waltti-kaupasta voi ostaa uuden matkakortin, tehdä kortille latauksia sekä päivittää asiakastietoja ja matkakortin oletusvyöhykkeitä.

Waltti-kaupassa asiakas voi myös tarkastella matkakortin osto- ja käyttöhistoriaa sekä tulostaa niistä kuitit.

Tunnistautumalla vahvasti asiakas saa käyttöönsä mahdolliset henkilökohtaiset etuudet, kuten opiskelija-alennuksen (vaatii lisäksi tunnistautumisen opiskelijaksi Opintopolun linkillä).

Waltti-kaupassa kortin oston ja latauksen myyntipalkkio on 1,42 €.

5.4 Lipunmyynti linja-autossa

Linja-autossa voi ostaa kertalippuja sekä ladata Waltti-matkakortteja. Linja-autossa Waltti-kortille voi ladata vain samanlaisen kausilipun kuin kortilla on aiemminkin ollut. Toisen asteen opiskelijoille myönnettävää Kela-tuettua kausilippua ei voi ladata linja-autossa.

Maksutapana linja-autoissa käy vain käteinen. Waltti-kortin latauksen provisio on 4 euroa.

6. Ajoneuvolaitteiden käyttö

Liikennöitsijän tulee ohjeistaa ja opastaa henkilökuntaansa ajoneuvolaitteiden oikeanlaisessa käytössä. Tarkempia ohjeita kuljettajat saavat omalta esimieheltään. Ajoneuvolaitteiden käyttöohjeiden päivittäminen kuuluu laitetoimittajille.

Kuljettajille on neuvottava liikennöitsijän käyttämissä rahastuslaitteissa ainakin seuraavat toiminnot:

- kuljettajan kirjautuminen ja oikean linjan/lähdön/autokierron valitseminen
- kertalipun myynti
- matkustajien rekisteröinti (lastenvaunut, kertalipuilla tehtävät vaihdot, jne.)
- myynnin peruutus/korjaus
- viimeisimpien käyttötapahumien tulostus
- matkakortin lukeminen ajoneuvolaitteessa ja etälukijassa
- matkakortin lisälataaminen (kausi ja arvo)

On ensiarvoisen tärkeää avata rahastuslaite ennen linjalle lähtöä ja kirjautua oikealle lähdölle.

Vuoron/suunnan vaihtamisen tulee tapahtua vasta päätepysäkillä tai sen välittömässä läheisyydessä. Rahastuslaitteelta saatavien raporttien perusteella voidaan mahdollisissa epäselvissä tilanteissa todentaa aikataulun mukainen liikennöinti.

Viallinen rahastuslaite tai etälukija on vaihdettava viipymättä kunnossa olevaan. Laitteiden vikatilanteista tulee ilmoittaa työnjohdolle välittömästi ja laite tulee vaihtaa toimivaan heti kun mahdollista.

Jos linja-auton rahastuslaite tai etälukija ei toimi, asiakas päästetään kyytiin maksutta. Mobiililipun voi tarvittaessa tarkistaa silmämääräisesti puhelimen näytöltä.

Waltti lippu- ja maksujärjestelmä on muuttunut tunniste pohjaiseksi vuosien 2021–2022 aikana. Tunnistepohjaisuus tarkoittaa sitä, että kaikki matkustamisen ja maksamisen tieto on siirretty taustajärjestelmään ja linja-auton laitteet kommunikoivat taustajärjestelmän kanssa. Waltti-kortti toimii vain tunnisteena ja matkatilin matkustusoikeudet kysytään taustajärjestelmästä reaaliaikaisesti. Ajoneuvolaitteiden toimivuus on edellytys matkakorttien toimimiselle. Tunnistepohjainen Waltti -ohjevideo kuljettajille <https://youtu.be/neciPe0kt5Q>.

7. Asiakaspalvelu

7.1 Kuljettajan toiminta asiakaspalvelutilanteissa

Linja-auton kuljettajat ovat liikennehenkilökuntaa, jotka työskentelevät palveluammattissa.

Liikennehenkilökunnan päätehtävänä on palvella kaikkia bussimatkustajia tasapuolisesti, huomaavaisesti ja kunnioittavasti. Ensiarvoisen tärkeää on:

- hyvä asiakaspalvelu
- hyvä ajotapa
- suhtautuminen matkustajiin myönteisesti

Kuljettajan tulee erityisesti huomioida liikuntaesteisten matkustajien matkustustarpeet. Olosuhteet huomioon ottaen tulee ajaa mahdollisimman lähelle jalkakäytävän reunaa, jolloin pyörätuoliramppia voidaan turvallisesti käyttää. Kuljettajan tulee tarvittaessa ja erityisesti pyydettyä auttaa ajoneuvoon nousevaa liikuntaesteistä asiakasta.

Kohteliaalla ja asiallisella käyttäytymisellä edistetään sekä matkustajien matkanteon sujuvuutta, että oman työn mielekkyyttä ja työssä viihtymistä. Käyttäytyminen vaikuttaa merkittävästi siihen, millainen kuva ja imago Lahden seudun joukkoliikenteestä käyttäjälle jää. Hyvällä käytöksellä houkutellaan uusia asiakkaita joukkoliikenteen pariin, mikä on kaikkien etu.

Matkustajia tervehditään asiallisesti, ja sanat ”kiitos” ja ”olkaa hyvä” kuuluvat jokaisen kuljettajan sanavarastoon. Asiakaspalvelutilanteissa on käyttäydyttävä ystävällisesti, maltillisesti sekä luottamusta herättävästi. Kinastelu, komentelu ja ylimielisyys matkustajaa kohtaan eivät kuulu hyvään palveluun. Kuljettajien tulee pukeutua siististi palveluammattin edellyttämällä tavalla.

Asiakkaita neuvotaan mahdollisuuksien mukaan mm. matkakortin ja etälukijan käytössä. Asiakkaita pyritään palvelemaan ja auttamaan mahdollisuuksien mukaan myös muilla kielillä kuin suomeksi. Asiakas ohjataan ystävällisesti ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun, mikäli asiakasta ei pystytä auttamaan ongelmatilanteessa.

Asiakaspalvelupisteissä sekä busseissa asiakkaille tulostetaan heidän pyynnöstään matkakortin käyttötiedot (korttihakemerkki), josta ilmenevät mm. linja, vuoronumero, päiväys, kellonaika, lipputiedot ja viimeisimmät matkakorttitapahtumat.

Liikennöintialue, linjareitit ja lipputuotteet tulee tuntea, jotta matkustajien opastaminen sujuu tarvittaessa joukkoliikenteen käytössä. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan löytämään lisäinformaatiota asiakaspalvelusta tai www.lsl.fi -sivustolta.

7.2 Matkustajan käyttäytymiseen liittyvät tilanteet

Eväiden nauttiminen linja-autossa ei ole suotavaa, mutta kuljettaja toimii harkintansa mukaan olosuhteet huomioon ottaen. Esimerkiksi kannella peitetty kahvikuppi voidaan sallia. Pakattujen elintarvikkeiden kuljettaminen bussissa on sallittua.

Päihdyttävän aineen nauttiminen julkisessa liikenteessä olevassa kulkuneuvossa on lailla kielletty (Järjestyslaki 2 luku 4 §).

Tupakointi linja-autossa ja auton välittömässä läheisyydessä on kielletty. Kielto koskee myös sähkötupakan käyttöä.

Rullaluistimilla linja-autoon tulo on turvallisuuden vuoksi kiellettyä.

Kuljettaja saa kieltäytyä ottamasta kyytiin henkilöä, joka käyttäytyy uhkaavasti ja todetaan aiheuttavan häiriötä. Kuljettajalla ja tarkastajalla on oikeus poistaa häiriötä aiheuttava matkustaja ajoneuvosta, jos tämä ei kehoituksista huolimatta lopeta häiriön aiheuttamista. Kuljettajan pyytäessä matkustajalla on oikeus avustaa häiriötä aiheuttaneen matkustajan poistamisessa tai kiinniottamisessa. Tarvittaessa kutsutaan poliisi. Matkustajaa ei kuitenkaan saa poistaa kulkuneuvosta, jos siitä aiheutuu hänelle vaaraa tai olosuhteet huomioon ottaen kohtuutonta haittaa.

7.3 Löytötavarat ja löytökortit

Kuljettaja toimittaa löytötavarat ajotoimistoon työnantajan antamien ohjeiden mukaisesti. Liikennöitsijä huolehtii löytötavaroista lain (Löytötavaralaki) edellyttämällä tavalla.

Kuljettajan velvollisuutena on ottaa vastaan löytyneet Waltti-matkakortit (bussista löytyneet ja esimerkiksi asiakkaan löytämät kortit) ja toimittaa ne ajotoimistoon työnantajan antamien ohjeiden mukaisesti. Matkakortin löytäjälle ei makseta löytöpalkkiota. Talteen otetut matkakortit toimitetaan viipymättä joukkoliikenneyksiköön Askonkatu 2, 15100 Lahti.

7.4 Viestintä ja palaute

Lahden seudun liikenne viestii ajankohtaisista asioista liikennöitsijän ilmoittamille yhteyshenkilöille ensisijaisesti sähköpostitse. Liikennöitsijä vastaa siitä, että kuljettajat saavat tiedon esimerkiksi muutoksista, poikkeusreiteistä ym. heitä koskevista asioista. Jos liikennöitsijä havaitsee viestintätarpeita, on niistä hyvä keskustella joukkoliikenneyksikön kanssa. Joukkoliikenneyksikössä voidaan tuottaa yleistä viestintämateriaalia esimerkiksi busseihin kiinnitettäväksi.

Kuljettaja voi antaa palautetta esimerkiksi reiteistä ja aikatauluista tai muista havainnoista työnantajan kautta, palautepalvelussa tai sähköpostitse isl@lahti.fi.

Asiakkaat voivat antaa palautetta joukkoliikenteestä Lahden kaupungin palautepalvelun kautta <https://e-asiointi.lahti.fi/eFeedback/fi/Feedback/29-Joukkoliikenne>. Tarvittaessa palaute välitetään alueen kunnille ja liikennöitsijöille. Asiakaspalautteet pyritään käsittelemään 7 arkipäivän kuluessa. Kaikille palautteeseen yhteystietonsa tallentaneille vastataan henkilökohtaisesti.

Palautepalvelun lisäksi palautetta voi antaa asiakaspalvelussa sekä kirjeitse osoitteeseen:

Lahden seudun joukkoliikenneviranomaisen
PL 126
15141 LAHTI

7.5 Sosiaalinen media

Lahden seudun liikenteellä on käytössä sosiaalisen median kanavat Facebookissa ja Twitterissä. Sosiaalisen median kanavat on tarkoitettu viestintään ja vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Kanavien seuraaminen ja julkaisuihin reagoiminen on suositeltavaa myös kuljettajille, mutta jokaisen tulee muistaa hyvän somekäyttämisen etiketti.

Lahden seudun liikenteen yhteistyöyrityksen työntekijä ei saa toiminnallaan vahingoittaa LSL:n mainekuvaa sosiaalisessa mediassa ja yleisesti verkossa. Vahinkoa voi aiheuttaa esimerkiksi työntekijän jakama luottamuksellinen, valheellinen tai loukkaava tieto. Erityisesti Lahden seudun liikenteen omissa kanavissa tulee ylläpitää positiivista mainekuvaa Lahden seudun joukkoliikenteestä. Joukkoliikenteen hyvän maineen vahvistaminen on kaikkien etu ja parantaa myös kuljettajien ammatin arvostusta.

Sisäistä viestintää ei käydä julkisissa kanavissa. Jos kuljettaja havaitsee esimerkiksi puutteita pysäkeillä, kohtaa epäselviä tilanteita matkustajien tai reitin suhteen, on asiasta tärkeää saada tietoa edelleen joukkoliikenneyksikköön, jotta mahdolliset virheet voidaan korjata. Ongelmatilanteet, epäselvyydet ja kehitysehdotukset tulee ensisijaisesti käsitellä oman esimiehen kanssa, joka välittää tiedon tarvittaessa eteenpäin.

8. Ajaminen ja liikennetilanteet

8.1 Turvallinen ja hyvä liikennöinti

Kuljettaja käyttää lähdön odotusajan pääteasemalla ensisijaisesti matkustajapalveluun sekä tarkistaa bussin liikennekelpoisuuden, huolehtii bussin siisteydestä ja ottaa talteen mahdolliset löytötavarat. Kuljettajan on huolehdittava, että:

- ajoneuvolaitteet ovat toimintakunnossa
- linjakilvet ovat oikeat ja oikeaan suuntaan
- etälukijan ja rahastuslaitteen kellonajat sekä päiväykset ovat oikein

Linjaliikenteessä toista pysäkillä jo seisovaa bussia ei saa ohittaa varmistumatta siitä, ettei pysäkillä ole yhtään kyytiin pyrkivää matkustajaa. Pysäkillä tulee pysähtyä, jos asiakas näyttää käsimerkkiä tai edes epäroki bussin pysäyttämistä. Jos yhtään epäilee mahdollisia tulijoita pysäkillä, on parempi pysähtyä kuin jättää pysähtymättä.

Matkustajalla on oikeus nousta linja-autoon haluamaltaan pysäkillä, myös esimerkiksi pysäkillä ennen pääte-pysäkkiä sekä halutessaan odottaa lähtöaikaa sisällä ajoneuvossa. Kuljettaja voi erityisestä syystä pyytää asiakasta poistumaan autosta.

Matkustaja on otettava linjalla kyytiin, vaikka asiakas kulkee pääte-pysäkin kautta omalle pysäkillen, joka sijaitsee saman linjan eri reittivariaatiolla. Eli asiakkaalla on mahdollisuus matkustaa samalla bussilla pääte-pysäkin kautta omalle pysäkillen.

Bussin joutokäynti pääteasemalla on kiellettyä. Vain poikkeuksellisen kylmissä olosuhteissa joutokäynti on sallittua bussin turvallisen käytön varmistamiseksi (tuulilasien huurtuminen, paineiden nostaminen ennen lähtöä tms.).

Pysäkillä lähdetessä tulee noudattaa lakia ja erityistä varovaisuutta muu liikenne huomioon ottaen.

Kuljettajan tulee noudattaa erityistä varovaisuutta erityisesti keskusta-alueilla ja suojateiden kohdalla. Suojatielle pyrkivälle tulee antaa turvallinen kadunylitys mahdollisuus. Suojatien eteen pysähtynyttä ajoneuvoa ei saa ohittaa pysähtymättä. Suojateiden päälle pysähtymistä tulee välttää, jotta jalankulkijoille mahdollistettaisiin turvallinen kadunylitys.

Kuljettajan tulee sovittaa ajonopeutensa kulloinkin vallitsevien keli- ja liikenneolosuhteiden mukaisesti liikenneturvallisuus huomioiden. Erityistä huomiota kiinnitetään vanhusten, liikunta- ja näkövammaisten sekä pienten lasten turvalliseen bussiin nousuun ja poistumiseen. Matkustajien tulee pääsääntöisesti poistua keski- tai takaovesta, mutta tilanteen mukaan sallitaan poistuminen myös etuovesta. Lastenvaunujen nostossa avustetaan tarvittaessa. Kuljettajan tulee odottaa pysäkillä paikoillaan, kunnes lastenvaunujen kanssa kulkeva matkustaja on maksanut matkansa ja palannut vaunupaikalle pitämään vaunuistaan kiinni.

Kuljettajan tulee noudattaa voimassa olevia nopeusrajoituksia ehdottomasti.

Kuljettajan tulee huolehtia ja noudattaa aikataulua myös hiljaisempina ajoaikoina, jolloin matka taittuisi normaaliaikaan verrattuna nopeammin. Kuljettajan tulee tasoittaa matka-aika kulloinkin vallitsevien olosuhteiden mukaan.

Matkapuhelimen ja muidenkaan laitteiden käyttöä ajon aikana ei suositella. Matkapuhelinta tulee käyttää yhdessä handsfree-laitteen kanssa.

Tupakointi auton välittömässä läheisyydessä on kielletty.

Auton seisomapaikkojen täytyessä kehoitetaan matkustajia siirtymään käytävällä taaksepäin. Mikäli auto todella on täynnä, on muistettava ilmoittaa työnjohdolle asiasta.

Viimeisen lähdön päätyttyä tarkistetaan, ettei autoon ole jäänyt matkustajia tai löytötavaroita. Jos matkustaja nukkuu päätepysäkillä, hänet herätetään ja varmistetaan, että tämän matka jatkuu turvallisesti. Matkustajaa ei jätetä heitteille, vaan pyydetään apua työnjohdolta, kutsutaan poliisi, toimitetaan taksiin tms.

Radio suljetaan, jos yksikin matkustaja niin vaatii.

8.2 Liikennevahingot ja tapaturmat

Tapaturman tai liikennevahingon sattuessa järjestetään ensimmäiseksi apua paikalle. Sen jälkeen tapahtuneesta ilmoitetaan työnjohtoon. Kuljettaja tiedottaa matkustajille selkeästi poikkeustilanteesta ja antaa ohjeet siitä, miten he voivat jatkaa matkaansa.

Kuljettaja voi joutua poikkeamaan aikataulusta myös muussa häiriötilanteessa (esim. matkustajan sairaustapaus), jolloin on ensisijaisesti huolehdittava matkustajien turvallisuudesta sekä liikenneturvallisuudesta.