

## Palvelu- ja myyntiohje (PMO) kuljettajille, palvelu- ja myyntipisteille Hämeenlinnan seutu 2023



## Sisällys

Termit.....	4
1 Kuvaus viranomaisesta ja toimivalta-alueesta .....	6
2 Yhteystiedot.....	6
2.1 Toimivaltainen viranomainen ja toimivalta-alue .....	6
3 ASIKASPALVELUN TUKI .....	7
3.1 Waltin ASIAKASPALVELULAITTEEN keskitetyn asiakaspalvelun tuki (Tieto Oy).....	7
3.2 Waltin KIOSKILAITTEEN keskitetyn asiakaspalvelun tuki .....	7
3.3 Palvelupiste KASTEELLI .....	7
3.4 Rajoitetut asiakaspalvelupisteet .....	8
3.5 Latauspisteet .....	9
3.6 Linja-autot .....	10
3.7 Verkkokauppa.....	10
3.8 Asiakaspalaute.....	10
3.9 Löytötavarat ja löytyneet matkakortit .....	11
3.10 Matkahuolto.....	11
4 LIIKENTEENHARJOITTAJAT .....	11
5 WALTTI-LIPPUJÄRJESTELMÄ .....	13
5.1 Alue ja vyöhykkeet .....	13
5.1.1 Hämeenlinnan seudun vyöhykkeet.....	13
5.1.2 Hämeenlinna-Riihimäki välin vyöhykkeet.....	14
5.1.3 Hämeenlinna-Lahti välin Lahden seudun vyöhykkeet .....	14
5.2 Asiakas- ja ikäryhmät.....	15
5.3 Korttityypit .....	15
5.4 Ilman lippua maksuttomaan matkaan oikeutetut matkustajat .....	16
5.5 Taksan vaihtuminen .....	16
5.6 Vaihto-oikeus.....	17
5.7 Kuljettajien rahastuslaiteohjeistus .....	17
6 LIPUT ja HINNAT .....	18
6.1 Hämeenlinnan seudun Waltti-lippujen hinnat.....	18
6.2 Latausmaksut.....	18
6.3 Kertalippu .....	19
6.4 Lähimaksaminen - cEMV .....	20
6.5 Waltti matkakortti .....	21
6.6 Korttikotelo .....	22
6.7 Kausilippu .....	22
6.8 Arvolippu .....	23
6.9 Koululaislippu .....	25
6.9.1 KELA-tuetut koulumatkatukiliput .....	25
6.10 Hämeenlinnan seudun Opiskelijalippu.....	26
6.11 Seniorilippu, arvo .....	27
6.12 Varusmieslippu .....	28
7 Waltti -mobiililippusovellus .....	28
7.1 Waltti mobiililippujen hinnat .....	30

7.2	LSL:n mobiililiput LAHDEN ALUEELLA.....	33
8	Muut mobiililippusovellukset .....	34
8.1	OnniBus.com sovelluksessa myytävät Waltti-lipputuotteet 17.3.2021 alkaen .....	34
8.2	Matkahuollon Reitit ja Liput mobiilisovelluksessa myytävät liput.....	35
8.3	Perille.fi.....	37
8.4	VR.....	37
9	Palvelu- ja kyläpussiliikenteen liput.....	38
9.1	Palvelulinjalippu (Tassu ja kyläpussit) .....	38
9.2	Palvelulinja SEISKA .....	38
10	Muut käytössä olevat liput .....	39
10.1	Litterat .....	39
10.1.1	Poliisin littera .....	39
10.1.2	Liiku-seteli .....	39
10.1.3	Liiku –seteli ARX .....	40
11	Lahti-Hämeenlinna liikenteessä kelpaavat liput.....	40
11.1	Lahden automaattista myyty paperinen kerta- ja päivälippu (Lahti-Hämeenlinna) .....	40
11.2	Lahden paperinen kertamatkalippu .....	41
12	Oy Matkahuolto Ab:n liput .....	41
12.1	MH:n bussiseteli .....	42
12.2	Matkahuollon valtakunnalliset ID-pohjaiset matkakortit .....	43
13	YLEISET OHJEET JA ERITYISTILANTEET JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAMISESSA.....	43
13.1	Henkilökunta ja asiakaspalvelu .....	43
13.2	Turvallinen liikennöinti.....	44
13.3	Lipunmyynti, -tarkastus ja matkustajien rekisteröinti .....	46
13.4	Vika- ja virhetilanteet .....	47
13.4.1	Liikennevahingot ja häiriöt.....	47
13.4.2	Rahastuslaiteviat .....	47
13.4.3	Matkakorttiin ja maksamiseen liittyvät viat .....	47
13.4.4	Virhe nettilatauksen siirtymisessä taustaan tai rahastuslaitteelta matkakortille .....	49
13.4.5	Arvolipun virhetilanteet .....	49
13.4.6	Kertalipun virhetilanteet .....	50
13.5	Matkatavarat .....	50
13.6	Eläinten kuljettaminen .....	50
13.7	Matkustajan käyttäytymiseen liittyvät tilanteet .....	50
13.8	Joukkotapahtumat/kampanjat.....	51
14	PALVELU- JA MYYNTIPISTEOHJEET .....	51
14.1	Palvelu- ja myyntipisteiden laiteohjeet.....	51
14.2	Myyntivirheet .....	51
14.3	Henkilötietojen käsittely .....	51
14.4	Asiakasrekisteriote .....	52
14.5	Valtuuttaminen .....	52
14.6	Turvakiellon alaiset asiakkaat.....	52
14.7	Reklamaatiot .....	53

## TERMIT

<b>cEMV</b>	Lähimaksamismahdollisuus yleisimmillä pankki- ja luottokorteilla.
<b>Bruttoliikenne</b>	Liikennöintisopimusmalli, jossa liikennöitsijä operoi tilaajan määritelmien mukaisesti vuoroja. Lipputulot kuuluvat tilaajalle.
<b>ID-pohjainen</b>	Tunnistepohjainen lippu- ja maksujärjestelmä, jossa maksuvälineenä voi toimia mikä tahansa tunniste. Asiakkaan tiedot ja tapahtumat ovat pilvipalvelussa, ei kortilla tai ajoneuvolaitteella.
<b>KOS –liikenne</b>	Käyttöoikeussopimusliikennemalli, jossa liikennöitsijä operoi tilaajan määritelmien mukaisesti vuoroja. Lipputulot kuuluvat liikennöitsijälle.
<b>LMJ.fi</b>	TVV Lippu- ja maksujärjestelmä Oy on kuntien ja valtion yhteinen IT-palvelu- ja hankintayhtiö.
<b>Latauspiste</b>	Latauspisteissä suoritetaan ainoastaan lisälatauksia Waltti-korteille.
<b>Markkinaehtoinen liikenne</b>	Liikennöitsijä määrittelee itse ajettavat vuorot, aikataulut ja lippujen hinnat. Vuorojen liikennöinti tulee hakea NAP:issa 60 päivää ennen liikenteen aloittamista ja liikenteen lopettamisesta tulee ilmoittaa NAP:ssa 60 päivää ennen liikennöinnin lopettamista.
<b>Rajoitettu asiakaspalvelupiste</b>	Rajoitetuissa asiakaspalvelupisteissä myydään ja perustetaan uusia Waltti-kortteja sekä tehdään korteille lisälatauksia.
<b>NAP</b>	<p>NAP-liikkumispalvelukatalogi on avoin kansallinen yhteyspiste (National Access Point, NAP), johon <b>liikkumispalvelun tuottajien</b> on toimitettava tietoja digitaalisista <b>olen-naisten tietojen</b> koneluettavista rajapinnoistaan.</p> <p>NAP-palvelu on osa kokonaisuutta, jonka tavoitteena on aikaansaada helppokäyttöisiä yhdistettyjä liikkumis- ja infopalveluita. NAP ei ole loppukäyttäjien ja matkustajien palvelu, vaan se on tarkoitettu liikkumispalveluiden tuottajille ja kehittäjille</p>

<b>Palvelupiste</b>	Palvelupisteessä myydään ja perustetaan uusia Waltti-kortteja sekä tehdään korteille lisälatauksia. Palvelupisteessä hoidetaan korttien ongelmatilanteet, korttien vaihdot, hyvitykset ja palautukset sekä annetaan asiakkaille matkustusinformaatiota.
<b>TVV</b>	Toimivaltainen viranomainen
<b>Waltti</b>	Joukkoliikenteen uusi valtakunnallinen matkakortti. Waltin tulevaisuuden visiona on toimia Suomen kaikki kaupunkiseudut kattavana matkakorttina.
<b>VTJ</b>	Väestötietojärjestelmä on valtakunnallinen atk-rekisteri, jossa on perustiedot Suomen kansalaisista ja Suomessa vakinaisesti asuvista ulkomaalaisista.

## 1 KUVAAUS VIRANOMAISESTA JA TOIMIVALTA-ALUEESTA

Hämeenlinnan seudullinen joukkoliikennealue kattaa Hämeenlinnan kaupungin, Janakkalan kunnan ja Hattulan kunnan sisäisen liikenteen. Toimivaltainen viranomainen on joukkoliikennelain ja kuntien hyväksymän yhteistoimintasopimuksen mukaisesti Hämeenlinnan kaupungin perustama seudullinen joukkoliikennejaosto, jossa kaikki kolme kuntaa ovat edustettuina. Jaosto toimii Hämeenlinnan kaupungin kaupunkirakennelautakunnan alaisuudessa.

Hämeenlinnan seudullista joukkoliikennettä liikennöidään bruttosopimuksilla (brutto) sekä käyttöoikeussopimuksilla (kos). Paikallisliikenteen vuorojen lisäksi joukkoliikennettä palvelevat myös kaukoliikenteen vuorot. Nämä vuorot ovat Ely-keskuksien järjestämää liikennettä tai markkinaehtoista liikennettä.

Hämeenlinnan joukkoliikennejaosto päättää alueen lippu- ja maksujärjestelmästä. Bruttosopimusliikenteessä lipputulot kuuluvat tilaajalle ja kos-liikenteessä liikenteenharjoittajalle.

Tämä palvelu- ja myyntiohje (PMO) on tarkoitettu kuljettajille sekä palvelu- ja myyntipisteille Hämeenlinnan taksa- ja lippujärjestelmän soveltamisohjeeksi. Kaikille avoimessa palveluliikenteessä noudatetaan kaupungin tariffiohjeita soveltuvin osin.

Asiakaspalvelussa tulee jatkuvasti eteen yllättäviä tilanteita. Toivomme, että tästä oppaasta löytyy tarvittavia vastauksia ja ratkaisuja, ja että opas toimii tukena ja apuvälineenä kaikille joukkoliikenteen parissa työskenteleville. Mahdolliset ohjeen kehittämisehdotukset pyydetään toimittamaan sähköpostitse [joukkoliikenne@hameenlinna.fi](mailto:joukkoliikenne@hameenlinna.fi).

## 2 YHTEYSTIEDOT

### 2.1 Toimivaltainen viranomainen ja toimivalta-alue

Alueen toimivaltainen viranomainen on Hämeenlinnan seudullinen joukkoliikennejaosto. Toimivalta-alueeseen kuuluvat Hämeenlinnan kaupunki, Janakkalan kunta ja Hattulan kunta. Joukkoliikenteen suunnittelusta, tiedotuksesta ja kehittämisestä vastaa

Hämeenlinnan kaupunki, kaupunkirakenne, joukkoliikenne- ja henkilökuljetusyksikkö  
Wetterhoffinkatu 2, 3.krs, 13100 Hämeenlinna

vt. joukkoliikennekoordinaattori Jukka Järvinen, puh 050 323 8436  
joukkoliikennevalmistelija Rosmariini Ojaranta, puh 040 672 7970

Toimivaltaisen viranomaisen internetsivuilta osoitteesta <https://www.hameenlinna.fi/asuminen-ja-ymparisto/joukkoliikenne/> löytyvät viranomaisen muut yhteystiedot sekä omaan toimivalta-alueeseen liittyvää joukkoliikenteen perustietoa, kuten

- reittien kuvaukset
- aikataulut
- vyöhykkeet
- lipputuotteet

- lippujen hinnoittelu ja hinnat
- ikäryhmät ja käyttäjäryhmät
- liikenteenharjoittajien yhteystiedot
- asiakaspalvelupisteet yhteystietoineen.

### 3 ASIAKASPALVELUN TUKI

#### 3.1 Waltin ASIAKASPALVELULAITTEEN keskitetyn asiakaspalvelun tuki (Tieto Oy)

Järjestelmän keskitetty asiakaspalvelutuki auttaa palvelupisteitä, myyntipisteitä ja liikenteenharjoittajia sellaisissa asioissa, joihin he eivät itse löydä ratkaisua. Yhteystietoja ei saa antaa asiakkaille!

Keskitetty asiakaspalvelun tuki palvelee

sähköpostitse osoitteessa [walttituki@tieto.com](mailto:walttituki@tieto.com)

puhelimitse numerosta **02072 65123**

palveluaika ma-pe 7.00–19.00 ja la 9.00–18.00 (pois lukien arkipyhät)

#### 3.2 Waltin KIOSKILAITTEEN keskitetyn asiakaspalvelun tuki

Lippu- ja maksujärjestelmä Oy auttaa niitä myyntipisteitä, joissa on käytössä kioskilaite (Tori ja Tervakoski). He auttavat laitetta koskevissa tilanteissa ma-pe 8:30 – 16:00

sähköpostitse [support@lmj.fi](mailto:support@lmj.fi)

#### 3.3 Palvelupiste KASTELLI

Palvelupiste Kastelli (kts. 2.2) toimii alueen pääasiallisen palvelupisteenä ongelmatilanteissa. Kastellista voi ostaa uusia kortteja, ladata uusia tuotteita ja tehdä kortille korjauksia ja hyvityksiä. Hyvityksiä kortilta ei tehdä muualla kuin Kastellissa

Palvelupisteessä hoidetaan seuraavia tehtäviä:

- lippujen ja matkakorttien perustaminen, jakelu ja lataaminen
- reklamaatiot
- matkakorttien sulkupalvelu ja löytökorttien käsittely ja säilytys
- hyvitykset
- asiakasneuvonta
- asiakaspalautteiden käsittely ja eteenpäin ohjaaminen.

Myydään:

- matkakortit, korttikotelot
- kaikki matkakortille ladattavat liput
- ennakkoliput (suuret määrät ja koulujen tilaukset)
- noudettavat tuotteet

**Maksutavat:**

- käteinen raha
- yleisimmät pankki- ja luottokortit
- Eazybreak, e-Passi (voi maksaa ainoastaan henkilökohtaiseen Waltti-korttiin ladattun tuotteen), kuntien ja Kelan maksusitoumukset

**Palvelupiste Kastelli**

Wetterhoffinkatu 2, katutaso

13100 Hämeenlinna

ma-pe klo 9-16

la-su suljettu (koskee myös juhlapyhä)

puh. 03 621 3370

Palvelupisteen tarkemmat juhlapyhien aukioloajat sekä sijainnin kartalla löytyvät Palvelupiste Kastellin kotisivulta [www.hameenlinna.fi/Kastelli](http://www.hameenlinna.fi/Kastelli).

### **3.4 Rajoitetut asiakaspalvelupisteet**

Rajoitetuilla asiakaspalvelupisteillä voi ostaa uuden kortin, ladata kortille uusia tuotteita, muuttaa kortin asiakasryhmää ja oletusvyöhykkeitä. Rajoitetuilla asiakaspalvelupisteillä voi myös uusita korttinsa uuteen siten, että vanhalle kortille jääneet tuotteet siirretään uudelle kortille. Tällaisia rajoitettuja asiakaspalvelupisteitä ovat:

**R-kioski Asema, Hämeenlinna**

Hämeentie 16

13200 Hämeenlinna

puh. 050 472 1070

**R-kioski Parola**

Parolantie 43

13720 Parola

puh. 050 562 8005

**R-kioski Turenki Keskuskuja 2**

Keskuskuja 2

14200 Turenki

puh. 050 304 2342

**R-kioski Lammi\***

Mommilantie 3

16900 Lammi

puh. 050 599 1976

*\*Lammin R-kioskilla voi ostaa ja ladata myös Lahden seudun liikenteen LSL kortteja.*

**Myydään:**

- matkakortit, korttikotelot



- kaikki matkakortille ladattavat liput

Maksutavat:

- käteinen raha
- yleisimmät pankki- ja luottokortit
- Eazybreak, e-Passi, Edenred ja Smartum (voi maksaa ainoastaan henkilökohtaiseen Waltti-korttiin ladatun tuotteen).

### 3.5 Latauspisteet

Latauspisteissä on mahdollista ladata Waltti-korteille kausilippuja ja arvoa sekä ostaa paperisia päivälippuja.

**HUOM!** Latauspisteillä ei voida muuttaa kortilla olevia tuotteita toiseen,

esim. 90pv A-vyöhykkeen kausilippua ei voi muuttaa 30pv A-vyöhykkeen kausilipuksi (kauden pituuden muuttaminen) tai 90pv A-vyöhykkeen kausilippua ei voi muuttaa 90pv AB-vyöhykkeen kausilipuksi (vyöhykkeiden muuttaminen)

#### **R-kioski Tori, Hämeenlinna**

Raatihuoneenkatu 10 Kauppatori  
13100 Hämeenlinna  
puh. 050 400 3907

#### **R-kioski Tervakoski**

Heimolantie 2, Tervakoski  
14200 Tervakoski  
puh. 050 452 3143

Myydään:

- matkakortit, korttikotelot
- kaikki matkakortille ladattavat liput

Maksutavat:

- käteinen raha
- yleisimmät pankki- ja luottokortit
- Eazybreak, e-Passi, Edenred ja Smartum (voi maksaa ainoastaan henkilökohtaiseen Waltti-korttiin ladatun tuotteen) kuntien ja Kelan maksusitoumukset

### 3.6 Linja-autot

Myydään:

- kertaliput

Maksutavat:

- käteinen raha
- lähimaksu

### 3.7 Verkkokauppa

**Henkilökohtaisen** matkakortin ja siihen henkilökohtaisen lipputuotteen voi tilata pankkitunnuksilla osoitteesta [kauppa.waltti.fi](https://www.hameenlinna.fi/kauppa.waltti.fi). Palveluun tulee rekisteröityä, jotta matkakortin tilaaminen ja lataaminen onnistuvat. Matkakortin lataaminen verkkokaupassa tapahtuu osoitteessa [kauppa.waltti.fi](https://www.hameenlinna.fi/kauppa.waltti.fi)

**Haltijakohtaisen** kortin voi ostaa ainoastaan *palvelupisteestä*, mutta siihen voi lisäladata arvoa rekisteröitymisen jälkeen pankkitunnuksilla osoitteessa [kauppa.waltti.fi](https://www.hameenlinna.fi/kauppa.waltti.fi)

Verkkokaupassa:

- Myydään aikuisen/lapsen/opiskelijan matkakortteja
- Asiakas voi vahvasti tunnistautua
- Opiskelijat voivat tehdä opiskelijatunnistautumisen Waltti-kaupan – omat tiedot osiossa
- voi ladata henkilökohtaiseen matkakorttiin kausilippuja
- voi ladata arvoa henkilökohtaiselle sekä haltijakohtaiselle matkakortille

Maksutavat:

- verkkopankki, luottokortit, MobilePay

**Käyttöehdot** löytyvät <https://www.hameenlinna.fi/asuminen-ja-ymparisto/joukkoliikenne/lisatie-toa/matkustusehdot-ja-lomakkeet/>

### 3.8 Asiakaspalaute

Walttiin liittyvän asiakaspalautteen käsittelee aina viranomainen.

*Poikkeus:* jos liikenteenharjoittajan autossa on käyttöoikeussopimukseen kuuluvassa liikenteessä tai markkinaehtoisessa liikenteessä asiakkaalta peritty väärä hinta, liikenteenharjoittajan tulee selvittää, onko takaisinmaksuvelvoitetta syntynyt, ja suorittaa takaisinmaksu asiakkaalle. Viranomainen auttaa tarvittaessa asian selvittämisessä.

Bruttosopimukseen kuuluvassa liikenteessä väärin perityn hinnan selvityksen tekee viranomainen.

Palautetta voi antaa:

- Hämeenlinnan kaupungin palautepalvelun kautta
- Janakkalan ja Hattulan kuntien kautta
- kuljettajien, asiakaspalvelijoiden ja myyntihenkilöstön kautta suullisesti.

Asiakasrajapinnassa toimivien tulee kuunnella asiakasta asiallisesti ja ensisijaisesti tallentaa palaute kaupungin palautejärjestelmään [www.hameenlinna.fi/palaute](http://www.hameenlinna.fi/palaute). Toissijaisesti palautteen voi välittää sähköpostitse [joukkoliikenne@hameenlinna.fi](mailto:joukkoliikenne@hameenlinna.fi). Asiakaspalautteeseen pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, mutta viimeistään 14 vrk päästä palautteen saavuttua viranomaiselle.

### 3.9 Löytötavarat ja löytyneet matkakortit

Liikenteenharjoittaja huolehtii löytötavaroista lain (Löytötavaralaki ja -asetus) edellyttämällä tavalla.

Kuljettajan velvollisuutena on ottaa vastaan löytyneet matkakortit (bussista ja esimerkiksi asiakkaan löytämät). Matkakortin löytäjälle ei makseta löytöpalkkiota. Löytyneen matkakortin mukaan tulostetaan kortin käyttötietotosite, joka on valmis löytötavarailmoitus. Liikenteenharjoittaja toimittaa löytyneet matkakortit viipymättä palvelupiste Kastelliin, joka huolehtii jatkotoimenpiteistä. Haltuun otettuja ja löytyneitä matkakortteja säilytetään palvelupisteessä yhden (1) vuoden ajan. Palautuneet haltijakohtaiset matkakortit tuhotaan kaupungin asiakaspalvelussa, koska niiden omistajaa ei voida selvittää

Löytötavaroita voi tiedustella suoraan liikenteenharjoittajilta tai Hämeenlinnan seudun löytötavaratoimistosta.

### 3.10 Matkahuolto

Hoitaa seutuliikenteen aikataulu- ja reittitiedustelut siltä osin, kun ne eivät ole Hämeenlinnan seudun joukkoliikenneviranomaisen hallinnassa. Matkahuolto myy omia Matkahuollon valtakunnallisia matkakortteja ja lippuja sekä valtakunnallisia paperisia lipputuotteita, jotka käyvät maksuvälineenä Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä. **Kts. tarkemmin kohta 7.11 ja sen alakohdat.**

## 4 LIIKENTEENHARJOITTAJAT

Liikenteenharjoittajat on listattu aakkosjärjestykseen.

**Bus Travel Oy Reissu Ruoti**  
Kaasukatu 4, 15520 Lahti  
puh. 029 170 0120  
<https://www.reissuruoti.fi/>  
[asiakaspalvelu@reissuruoti.fi](mailto:asiakaspalvelu@reissuruoti.fi)

**Reissu Ruoti**

**Lehdon Liikenne Oy**

**Lehdon Liikenne Oy**

Hausjärventie 8, 14200 Turenki  
puh. (03) 630 080 (klo 9-16/17)  
[www.lehdonliikenne.fi](http://www.lehdonliikenne.fi)  
[myynti@lehdonliikenne.fi](mailto:myynti@lehdonliikenne.fi)

**Länsilinjat Oy**

Patamäenkatu 6, 33900 Tampere  
puh. (03) 3140 3000  
[www.lansilinjat.fi](http://www.lansilinjat.fi)  
[lansilinjat@lansilinjat.fi](mailto:lansilinjat@lansilinjat.fi)



**Mikkolan Liikenne Oy**

Portaantie 22, 14700 Hauho  
puh. 044 3751453  
<http://www.mikkolan-liikenne.fi/>  
[asiakaspalvelu@mikkolan-liikenne.fi](mailto:asiakaspalvelu@mikkolan-liikenne.fi)



**Pekolan Liikenne Oy**

Linja-autoasema, 2. krs, 13100 Hämeenlinna  
puh. (03) 68 500 (klo 8-16)  
[www.pekolanliikenne.fi](http://www.pekolanliikenne.fi)  
[myynti@pekolanliikenne.fi](mailto:myynti@pekolanliikenne.fi)



**Valkeakosken Liikenne Oy**

Huhtakatu 14, 37600 Valkeakoski  
puh. (03) 5842 683  
[www.valkeakoskenliikenne.fi](http://www.valkeakoskenliikenne.fi)  
[postmaster@valkeakoskenliikenne.fi](mailto:postmaster@valkeakoskenliikenne.fi)



**Vekka Group Oy (Miodex Oy)**

Parolantie 104, 13130 Hämeenlinna  
puh. (03) 622 650 (klo 9-15)  
[www.vekkagroup.fi](http://www.vekkagroup.fi)  
[asiakaspalvelu@vekkagroup.fi](mailto:asiakaspalvelu@vekkagroup.fi)



**Taksipalvelu Mutta Oy**

Pajutie 3, 14820 Tuulos  
puh. 050 563 0212  
[www.taksipalvelumutta.fi](http://www.taksipalvelumutta.fi)  
[info@taksipalvelumutta.fi](mailto:info@taksipalvelumutta.fi)



Rahastuslaitteissa

vyöhyke A = 1

vyöhyke B = 2

vyöhyke C = 3.

### 5.1.2 Hämeenlinna-Riihimäki välin vyöhykkeet

Hämeenlinnan ja Riihimäen välisessä liikenteessä noudatetaan normaaleja ABC-vyöhykkeitä. C-vyöhykkeen jälkeen Riihimäen suuntaan on vielä D-vyöhyke, johon alueeseen kuuluu Riihimäki. Ajosuunnassa Hämeenlinnasta Riihimäkeen on vyöhyke D ja sen mukaisesti perittävä taksa.

Vyöhyke D = 4

Punkan jälkeen Riihimäkeen saakka

### 5.1.3 Hämeenlinna-Lahti välin Lahden seudun vyöhykkeet

Hämeenlinnan ja Lahden viranomaiset ovat hankkineet yhteistyössä bussiliikennettä välille Hämeenlinna – Tuulos – Lammi – Hämeenkoski – Hollola – Lahti. Tämä liikenne on kuvattu Waltissa Hämeenlinnan seudun liikennemalliin siten, että käytössä ovat vyöhykkeet 5-7 Lahden seudun alueella. Ajosuunnassa Hämeenlinnasta Lahteen pysäkkivälit ovat seuraavat Hämeenlinnan ja Hollolan rajalta alkaen:

vyöhyke E = 5

Työjärvi – Kerppiläntie (sisältäen mm. Sairakkalan)

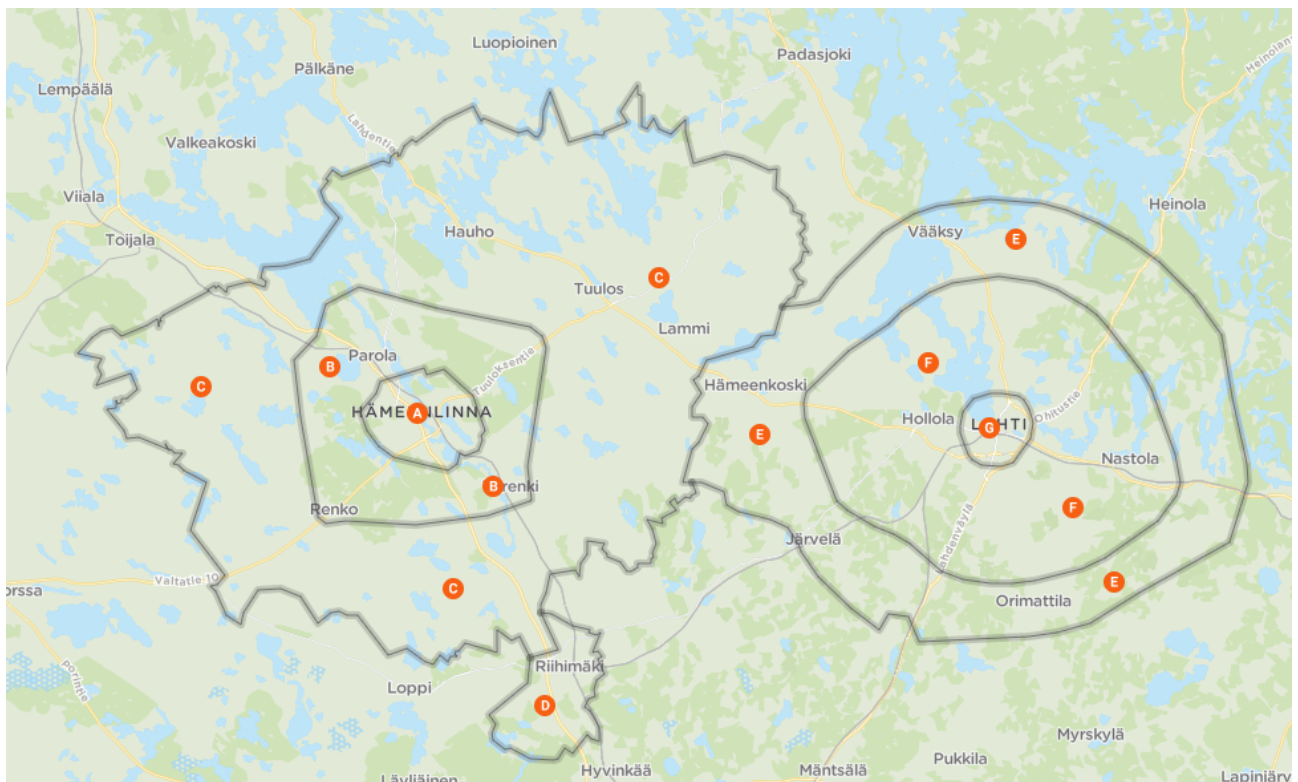
vyöhyke F = 6

Kyläkulmantie – Keskussairaalankatu (sisältäen mm. Salpakankaan)

vyöhyke G = 7

Tähtitorni – Matkakeskus (sisältäen mm. Lahden keskustan).

Tarkemmat vyöhykkeet ja niiden rajat löytyvät Lahden viranomaisalueesta Lahden seudun liikenteen (LSL) verkkosivuilta osoitteesta <http://www.lsl.fi/liput-ja-hinnat/vyohykkeet/>.



Kuva 2. Lahden ja Riihimäen suuntaan vyöhykkeet 4-7

## 5.2 Asiakas- ja ikäryhmät

Lippulajit on vyöhykkeiden lisäksi jaettu soveltuvin osin asiakas- ja ikäryhmiin. Ryhmiä ovat

<b>aikuinen</b>	yli 17-vuotiaat
<b>lapsi</b>	7-16-vuotiaat
<b>alle kouluikäiset</b>	0-6-vuotiaat
<b>seniorit</b>	yli 70-vuotiaat (Lahdessa yli 65-vuotiaat)
<b>peruskoululaiset</b>	maksuttomaan koulukuljetukseen oikeutetut perus- ja esikoulun oppilaat
<b>2.asteen opiskelijat</b>	Kelan koulumatkatukeen oikeutetut 2. asteen opiskelijat
<b>2.asteen opiskelijat</b>	Opiskelijakortin perusteella alennukseen oikeutetut opiskelijat
<b>varusmiehet</b>	varusmiespalvelusta suorittavat henkilöt

## 5.3 Korttityypit

Uutta matkakorttia hankkiessaan asiakas valitsee korttityypiksi joko henkilökohtaisen tai haltija-kohtaisen korttityypin.

Henkilökohtainen korttityyppi

- Kortille voidaan ladata henkilökohtainen kausilippu ja arvoa.

- Kortin hävitessä se voidaan asettaa sulkulistalle ja liput ja arvo voidaan siirtää uudelle kortille.
- Kortilla saa maksaa ainoastaan se henkilö, jonka nimiin kortti on laitettu. Kortin omistaja saa kuitenkin maksaa arvolla myös toisen henkilön matkan. Tällöin veloitus toiselta matkustajalta on aina aikuisen lipun hinta
- Kortin ikäryhmä voidaan myöhemmin muuttaa palvelupisteessä.

#### Haltijakohtainen

- Kortille voidaan ladata vain arvoa.
- Kortin hävitessä sitä ei voida asettaa sulkulistalle eikä arvoa korvata.
- Kortilla saa maksaa yhden tai useampia matkoja kulloinkin se henkilö, jonka hallussa kortti on.
- Kortin ikäryhmää ei voida myöhemmin muuttaa.

### 5.4 Ilman lippua maksuttomaan matkaan oikeutetut matkustajat

Hämeenlinnan seudulla maksutta kuljetetaan:

- alle 7-vuotiaat lapset maksavan matkustajan seurassa
  - maksuton matkustus ei koske yksin matkustavaa alle 7-vuotiasta lasta)
  - maksuton matkustus koskee päivähoitoryhmiä, harrasteryhmiä tai muita lapsiryhmiä (ks. kohdat 10.1.2 ja 7.12 Liiku-seteli)
- lastenvaunut / -rattaat, joissa on alle 7-vuotias lapsi (saattaja maksaa matkan)
- Näkövammaisen **saattaja**
- EU:n vammaiskortin **A**-merkinnän saaneen asiakkaan **saattaja** (kts. kuva)
- myönnetyllä Waltti-kortilla
- normaalit käsimatkatavarat
- lemmikkieläimet
- sukset sauvoineen, pulkka.

### 5.5 Taksan vaihtuminen

Kertalipulla ja arvolipulla maksettaessa uudet yksikkö hinnat tulevat käyttöön välittömästi hintojen muuttuessa. Kausiluonteisen lipun hinta määräytyy lipun ostohetkellä voimassa olevan taksan mukaisesti.

Ikäryhmän vaihtuessa peritään arvolipulta automaattisesti uuden ikäryhmän mukaista taksaa. Asiakkaan on käytävä vaihtamassa ikäryhmä Palvelupiste Kastellissa.





Henkilökohtaisen alennuksen (esim. toisen asteen opiskelijat) saadakseen asiakkaan tulee asioida palvelupisteessä. Alennuksia ei voi yhdistää.

## 5.6 Vaihto-oikeus

Kerta- ja arvolipuilla saa vaihtaa määritellyn vaihtoajan sisällä toiseen linjaan, kunhan matkan kelpoisuus on vyöhykkeiden puolesta kunnossa. Käteisellä ostetuilla kertalipuilla tehtävät vaihdot kuljettajan tulee rekisteröidä ajoneuvolaitteelle manuaalisesti.

Kausilipulla saa matkustaa rajattomasti lipun voimassaoloajan puitteissa. Jokainen bussista toiseen vaihto rekisteröityy kausilipulla uutena nousuna.

Mobiililipulla saa matkustaa rajattomasti lipunvoimassaoloajan puitteissa. Jokainen bussiin tehtävä nousu kuljettajan tulee rekisteröidä ajoneuvolaitteelle manuaalisesti koodilla ”mobiililippu”. Mobiililipun voimassaolo riippuu ostettujen vyöhykkeiden määrästä ja voi olla 80-120 minuuttia alkaen ostohetkestä, joten se kannattaa ostaa vasta hiukan ennen matkustusta.

Hämeenlinnan ja Lahden seuturajan ylittävän liikenteen kerta- ja arvolipuilla voi vaihtaa ainoastaan Hämeenlinnan seudun liikenteeseen (ei Lahden alueella).

Vaihtoajat ovat 1.3.2023 alkaen

Vyöh määrä	Vaihtoaika min
A, B, C	80
AB, CD	90
ABC	100
ABCD	110
ABCEFG	120

## 5.7 Kuljettajien rahastuslaiteohjeistus

Liikenteenharjoittajan tulee ohjeistaa/perehdyttää henkilökuntaansa laitteiden käytössä. Kuljettajille on neuvottava liikenteenharjoittajan käyttämissä rahastuslaitteissa ainakin seuraavat toiminnot:

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

On ensiarvoisen tärkeää avata rahastuslaite ennen linjalle lähtöä. Rahastuslaitteelta saatavien raporttien perusteella voidaan mahdollisissa epäselvissä tilanteissa todentaa aikataulun mukainen liikennöinti. Vuoron/suunnan vaihtamisen tulee tapahtua vasta päätepysäkillä tai sen välittömässä läheisyydessä. Epäselvissä tilanteissa ja palautteiden käsittelyn perustana voidaan linjakäännön perusteella selvittää vuoron oikea-aikainen liikennöinti.

### **HUOM!**

Ajoneuvolaitteiden käyttöohjeiden päivittäminen kuuluu laitetoimittajille.

## **6 LIPUT JA HINNAT**

### **6.1 Hämeenlinnan seudun Waltti-lippujen hinnat**

Joukkoliikenteen lippulajit on hinnoiteltu vyöhykkeittäin sekä käyttäjä- ja ikäryhmittäin.

Yhden vyöhykkeen (A, B ja C) lipun hinta on kaikille vyöhykkeille sama, kuten myös kahden vyöhykkeen (AB ja BC) lipun hinta.

Yhden vyöhykkeen hinta D-vyöhykkeellä noudattaa omaa erillistä taksaa Riihimäen kaupungin lipun hinnan mukaisesti.

### **6.2 Latausmaksut**

Hämeenlinnan kaupunginvaltuuston 7.12.2016 § 150 tehdyn päätöksen mukaisesti matkakorttiasiointi muuttui maksulliseksi vuoden 2017 alusta.

<b>Matkakortti ja kortin lataaminen 1.8.2019</b>	
Matkakortti, mukaan suojakotelo veloitusetta	5,00 €
Suojakotelo (erikseen ostettuna)	2,00 €
Nettilataaminen	0,00 €
Lataaminen palvelupiste Kastellissa	1,00 €
Lataaminen R-kioskillä per tuote	3,00 €
Uuden kortin luominen	5,00 €
Ostetun kausilipun hyvittäminen arvolipuksi Kastellissa	10,00 €
Ostetun arvon hyvittäminen käteiseksi Kastellissa	5,00 €
Paperituloste arvokortin tapahtumista	2,00 €
Paperituloste asiakasrekisteritiedoista silloin, kun se ei ole Henkilötietolain 26§:n mukaan maksutonta	5,00 €

**Poikkeukset:** Seniorimatkakortin lisälataaminen on maksutonta Kastellissa. Kelan koulumatkatukilipun lisälataaminen on maksutonta Kastellissa. Muualla lisälataamisesta tulee maksaa palvelumaksu. Koulumatkatukilippu tulee ensimmäisellä kerralla ladata Palvelupiste Kastellissa, sen jälkeen lataaminen onnistuu verkkopalvelussa.

### 6.3 Kertalippu

Kertalippu ostetaan bussissa kuljettajalta ainoastaan käteisellä. Kuljettajalla on velvollisuus ottaa vastaan korkeintaan 20 euron seteleitä kertalippua ostettaessa. Jos kuljettajalla on riittävästi vaihtorahaa, myös suurempia seteleitä voidaan ottaa vastaan. Voimassaoloaika ja kelpoisuusvyöhykkeet tulostetaan lippuun ajoneuvolaitteella lämpöherkälle paperille.

Palvelulinjalla kaikki maksavat saman kertalipusta perittävän hinnan ikäryhmästä riippumatta.

Hämeenlinnan ja Lahden seutujen välisessä liikenteessä myydään lisäksi Lahden seudun sisäisiä kertalippuja sekä seuturajan ylittäviä kertalippuja.

Vuonna 2023 (sis. Alv)	Vyöhykkeet						
	A	B	C	AB	BC	ABC	D = Rmki
<b>Kertalippu € / matka</b>							
Aikuinen	3,20 €	3,20 €	3,20 €	4,80 €	4,80 €	6,50 €	2,00 €
Lapsi (7-16 v)	1,60 €	1,60 €	1,60 €	2,40 €	2,40 €	3,20 €	1,00 €
Palvelulinja	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €	

Hämeenlinnan ja Lahden sekä Riihimäen seuturajan ylittävien matkojen kertalippujen hinnat on esitetty taulukossa, joissa sarakkeissa on Hämeenlinnan seudun vyöhykkeet ja riveillä Lahden seudun vyöhykkeet. Matkan hinta on voimassa Hämeenlinnan seudun ja Lahden seudun mainittujen vyöhykkeiden välisellä matkalla. Riihimäki on vyöhyke 4 eli D-vyöhyke.

KERTALIPUT käteisellä sis. alv	vyöhyke A (eli vyöhyke 1)		vyöhyke B (eli vyöhyke 2)		vyöhyke C (eli vyöhyke 3)	
	aikuinen	lapsi	aikuinen	lapsi	aikuinen	lapsi
<b>vyöhyke 4</b>	8,60 €	4,30 €	6,50 €	3,30 €	4,80 €	2,40 €
<b>vyöhyke 5</b>	8,60 €	4,30 €	6,50 €	3,30 €	4,80 €	2,40 €
<b>vyöhyke 6</b>	9,50 €	4,80 €	8,60 €	4,30 €	6,50 €	3,30 €
<b>vyöhyke 7</b>	10,50 €	5,30 €	9,50 €	4,80 €	8,60 €	4,30 €

## 6.4 Lähimaksaminen - cEMV

cEMV-maksaminen on pin-tunnus kyselemätön maksujärjestelmä bussimatkan maksamiseksi.

Myöhemmin maksukattoa laajennetaan päivälippuihin ja edelleen viikkolippuihin. Lähimaksamisesta tulee laajentuessaan hyvä vaihtoehto myös päivittäisille käyttäjille. Asiakkaan tarvitsee tietää vain mille vyöhykkeelle on matkustamassa. Asiakkaan ei tarvitse tietää etukäteen seuraavia matkoja, kuinka paljon ja millä vyöhykkeillä matkustaa, eikä sitä kuinka monta matkaa tulee tekemään laskettavan ajanjakson aikana. Järjestelmä laskee asiakkaalle aina edullisimman vaihtoehdon ja asiakas maksaa sen mukaan.

Hinnat tulevat olemaan kaikille samat iästä ja etuusryhmästä riippumatta. Lähimaksulla veloitetaan **aina aikuisen arvolipun hinta**.

Lähimaksulla on aina 90 minuutin vaihto aika

Päiväkohtainen maksukatto on voimassa klo 0:00-23:59.

### Lähimaksuveloitukset:

	A	B	C	AB	BC	ABC
<b>Waltti Lähimaksu € / matka</b>						
Aikuinen	2,28 €	2,28 €	2,28 €	3,33 €	3,33 €	4,56 €

A, B ja C -vyöhykkeet ovat Hämeenlinnan seudun vyöhykkeitä ja hinnoittelu perustuu Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen nykyisiin arvolipun hinnoitteluun.

DE ja FG -vyöhykkeet ovat Lahden seudun joukkoliikenteen vyöhykkeitä ja hinnoittelu perustuu LSL:n nykyiseen arvolipun hinnoitteluun.

D -vyöhyke on Riihimäen kaupungin vyöhyke ja hinnoittelu perustuu Riihimäen nykyiseen hinnoitteluun.

Lähimaksulla voi maksaa yksittäisen kertamaksun, joka on samanhintainen kuin **aikuisten arvolipun hinta**. Jos tekee useamman matkan 90 minuutin aikana, veloitetaan vain yksi matka. Järjestelmä laskee automaattisesti edullisimman lipun tehtyjen matkojen perusteella.

Jos tekee saman päivän aikana useamman matkan ja maksaa joka kerta lähimaksulla, etälukija tunnistaa maksuvälineesi ja kerryttää maksukattoa. Kun päivän aikana maksettujen matkojen hinta saavuttaa maksukaton, matkustaa loppupäivän ilmaiseksi.

Asiakkaan tulee maksaa kaikki saman päivän aikana tekemät matkat samalla maksukortilla lähimaksua käyttäen. Vaikka maksukortti olisi lisätty esimerkiksi Google Pay:hin, niin se ei toimi ristiin kyseisen maksukortin kanssa, vaan aloittaa uuden maksukattolaskennan.

Mikäli päivän aikana on käyttänyt lähimaksua yhdellä vyöhykkeellä ja päättääkin ennalta poiketen jatkaa matkaa vaihtoajan puitteissa toiselle vyöhykkeelle, siirtyminen onnistuu helposti. Ensimmäisellä vyöhykkeellä maksettu yhden vyöhykkeen kertalipun hintaan lisätään vyöhykkeiden välisen hinnan erotus. Samalla maksetut matkat lasketaan osaksi kahden vyöhykkeen maksukatto.

Vyöhykkeiden yli ei voi hypätä. Jos matkustaa esimerkiksi C-vyöhykkeen sisällä yhden matkan ja myöhemmin samana päivänä siirtyy muulla kuin joukkoliikenteellä A-vyöhykkeelle, päiväkohtainen maksukatto muuttuu kolmen vyöhykkeen maksukatoksi.

Busseissa kelpaavia pankkikortteja ovat Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard. Lähimaksu onnistuu myös mobiililaitteen maksusovelluksilla [Pivo](#), [GooglePay](#) ja [ApplePay](#), kun sovellukseen on lisätty maksukorttisi tiedot. Lähimaksusta ei saa kuittia tai lippua bussissa.

**Diners Club ja American Express eivät käy** maksuvälineinä lähimaksutavassa.

**HUOM!** Lähimaksulla voi maksaa vain oman matkan. Toisen matka tulee maksaa käteisellä, mobiililla tai Waltti- kortilla.

Lähimaksu käy kaikilla Waltti- linjoilla, pois lukien linjat markkinaehtoisesti linjat 868, 900-902.

Asiakas voi tarkistaa maksutapahtumat verkossa olevasta [asiakasportaalista](#) maksukortin numerolla. Portaaliin ei tarvitse luoda erikseen tunnuksia. Portaalista voi tarvittaessa tulostaa kuitin.

Jos maksukortilla ei ole katetta, niin maksukortti ei silloin toimi, silloin tulee maksaa matka jollain toisella maksuvälineellä. Jos maksukortilla tehtyä veloitus ei saada syystä tai toisesta perittyä tililtä, menee maksukortti sulkulistalle, kunnes veloitus on suoritettu. Maksusuorituksen jälkeen korttisi toimii jälleen normaalisti.

## 6.5 Waltti matkakortti

Kaikista matkakorteista peritään korttimaksu 5,00€ (sis. alv:n 24%), kun kortti myydään asiakkaalle. Korttimaksua ei palauteta, eikä hyvitetä. Kortilla on käyttötakuu 5 vuotta. Korttia voi käyttää

käyttötakuun loppumisen jälkeenkin. Käyttötakuun umpeuduttua kortin uusimisesta veloitetaan 5,00€. Korttikotelon saa kortin ostamisen yhteydessä tarvittaessa myyntipisteistä.

Viiden vuoden jälkeen kortin vioittuessa asiakkaan tulee ostaa uusi kortti, johon siirretään vanhalle kortille jääneet lipputuotteet uuden korttimaksun hinnalla. Takuuajana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen matkakorttiin palvelupisteessä. Uudesta kortista voidaan takuuajana periä olemassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, mikäli voidaan todeta, ettei matkakortti ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

Matkakortteja myydään Kastellissa sekä muissa ennalta sovituissa ja ilmoitettavissa palvelupisteissä. Kortteihin sovelletaan Hämeenlinnan seudun yleisissä matkustus- ja matkakorttiehdoissa, jotka saa asiakaspalvelupisteestä tai Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilta <https://www.hameenlinna.fi/asuminen-ja-ymparisto/joukkoliikenne/lisatietoa/matkustusehdot-ja-lomakkeet/>

Lipputuotteesta riippuen kortti voi olla joka henkilökohtainen tai haltijakohtainen.

Hämeenlinnan Waltti-matkakortti kelpaa kaikissa Hämeenlinnan seudun liikenneviranomaisen hallinnoimissa ja Waltti -tunnuksella merkityissä linjavuoroissa sekä erikseen sovituissa markkinaehtoisissa vuoroissa.

Waltti-kortilla olevalla arvolla voi matkustaa Hämeenlinna-Lahti välisessä liikenteessä Lahteen saakka sekä Hämeenlinna-Riihimäki välisessä liikenteessä Riihimäkeen saakka. Kausituotteita ei toimivalta-alueen rajan ylittävään liikenteeseen saa Waltti-kortille. Mobiililipussa kausituotteita on rajan ylittävään liikenteeseen.

Arvolla voi matkustaa kaikissa Suomen Waltti-kaupungeissa.

**Henkilökohtaisen matkakortin** voi hankkia henkilö, jolla on Suomen viranomaisen antama henkilötunnus ja osoite Suomessa. Niille, joilla ei ole suomalaista henkilötunnusta, luodaan syntymäpäivän perusteella keinotekoinen henkilötunnuksen loppuosa, joka on yksilöllinen. Asiakastiedot tallennetaan asiakasrekisteriin, joka mahdollistaa erilaiset palvelut, kuten

- Kadonnut kortti voidaan sulkea (puhelimitse tai henkilökohtaisesti asioimalla)
- Kadonnut kortti voidaan korvata uudella vastaavalla lippuineen
- Kortti voidaan ladata nettipalvelussa

**Haltijakohtaisen matkakortin** voi hankkia lapsi tai aikuinen. Asiakkaan henkilötietoja ei tallenneta järjestelmään. Huomioitahan kuitenkin seuraavat asiat:

- Korttia voivat käyttää kaikki samaan ikäryhmään kuuluvat henkilöt
- Kadonnutta korttia ei voida sulkea
- Kadonnutta korttia ei korvata uudella vastaavalla lipulla
- Kortin voi ladata nettipalvelussa
- Kortin ikäryhmä ei muutu. Ikäryhmän muuttuessa kortti tulee vaihtaa uuteen korttiin

## 6.6 Korttikotelo

Ensimmäisen kortin oston ja latauksen yhteydessä korttikotelon saa kaupan päälle (ks. edellä). Erikseen ostettuna korttikotelon hinta on 2 euroa / kappale (sis. alv 24 %). Korttikoteloita voi ostaa palvelupiste Kastellista.

## 6.7 Kausilippu

Asiakkaan Waltti-tilille (tunnistepohjaiseen eli ID-järjestelmään) ostettava henkilökohtainen kausituote, jolla tilinomistajaksi merkitty henkilö saa matkustaa rajattomasti voimassaoloajan puitteissa. Taustaan alustetaan osto vaiheessa oletusvyöhykkeet. Taustassa voi olla samanaikaisesti kaksi kausilippua, joista toinen on täytynyt ottaa käyttöön ennen toisen kauden lataamista.

Ostettu kausilippu aktivoituu linja-autossa ensimmäisestä leimauksesta. Odottava kausi aktivoituu edellisen kauden päätyttyä uuden kauden ensimmäisestä leimauksesta linja-autossa.

### HUOM!

Asiakkaalle voi on kausilipun lisäksi myös arvoa kortilla. Oletuksena on, että kausilippu leimautuu aina ensisijaisesti näytettäessä korttia lukijalle. Kausilippu voidaan ladata ennakkoon, jolloin kausi alkaa ensimmäisestä käyttökerrasta. Jos matkustaja ei halua ottaa kautta vielä käyttöön, hän voi pyytää kuljettajaa lunastamaan kortilta arvomatkan hinnan. Tämä tulee tehdä ennen kuin matkakortti viedään myyntilaitteen lukualueelle

- Pusatec Pt10 laitteella koodi [0] [6] [6] [E]
- Pt10Ex – laitteella poikkeavan arvomatkan leimaus
- Pt11Ex etälukijassa asiakas voi itse näppäillä poikkeavan matkan ennen kortin viimeistä lukualueelle.

Myös kausilipun ollessa käytössä kuljettaja voi matkustajan pyytäessä lunastaa kortilta esimerkiksi toisen matkustajan tai eri vyöhykkeen matkan hinnan arvopuolelta. Tai asiakas voi itse etälukijassa lunastaa poikkeavan matkan toiselle matkustajalle.

Vuonna 2023 (sis. Alv)	Vyöhykkeet					
	A	B	C	AB	BC	ABC
<b>Kausilippu € / 30 pv</b>						
Aikuinen	51,30 €			66,50 €	66,50 €	77,90 €
Lapsi (7-16 v)	36,10 €			46,60 €	46,60 €	55,10 €
Opiskelija	36,10 €			46,60 €	46,60 €	55,10 €
Toisen asteen opiskelija (Kela-tuettu)	41,00 €			41,00 €	41,00 €	41,00 €
Toisen asteen KELA op. ½kk lippu (10-14 päivää)	20,50 €			20,50 €	20,50 €	20,50 €
<b>Kausilippu € / 90 pv</b>						
Aikuinen	148,20 €			191,00 €	191,00 €	224,20 €
Lapsi (7-16 v)	104,50 €			134,90 €	134,90 €	158,70 €
<b>Kausilippu € / 180 pv</b>						
Aikuinen	292,60 €			379,10 €	379,10 €	443,70 €
Lapsi (7-16 v)	206,20 €			266,00 €	266,00 €	314,50 €

## 6.8 Arvolippu

Arvolippu ostetaan käyttäen matkakortin arvoa. Arvolippua käytettäessä lipulta vähennetään arvolipputariffin ja vyöhykkeiden määrän mukainen määrä arvoa. Arvolipulla voi maksaa myös toisen henkilön matkan. Myös toisen henkilön matka veloitetaan siitä ikäryhmästä, joka kortille on tallennettu.

**HUOM! Poikkeus:** Seniorialennus on henkilökohtainen, eikä seniorimatkakortilla voi maksaa kuin kortin omistajan matkan seniorihintaisena. Toisesta matkasta veloitaan aina aikuisen hinta. Huomaa Waltin toimintamalli:

1. jos seniorimatkakortilla rekisteröi ensin yhden matkan ja sitten toisen, niin ensimmäisestä matkasta menee seniorin hinta ja toisesta aikuisen hinta (tämä on oikea tapa)
- mutta

2. jos seniorimatkakortilla rekisteröi ryhmämatkana 2 henkilöä, molemmista matkoista menee aikuisen hinta (tämä on väärä tapa).

Aikuisen kortilla voi maksaa lapsen matkan, mutta veloitus menee aikuisen hinnalla. Lapsen kortilla ei voi maksaa kalliimpaa aikuisten matkaa. Arvolippu näytetään etälukijassa, jos bussissa sellainen on. Jos etälukijaa ei ole, lippu käytetään kuljettajan myyntilaitteessa.

Nettipalvelussa ja palvelupisteellä tehtävässä latauksessa asiakas voi valita ladattavan summan vapaasti.

Arvolippua ostettaessa sille määritetään oletusvyöhykkeet, joiden perusteella matkasta veloitettava hinta oletusarvoisesti peritään. Jos matka poikkeaa oletusvyöhykkeistä, niin matkustajan on kerrottava tästä kuljettajalle ennen kuin matkakortti käytetään kuljettajan myyntilaitteessa. Kuljettaja valitsee myyntilaitteellaan oikeat matkustusvyöhykkeet ja veloittaa arvolipusta oikean summan.

**HUOM!** Toisen Waltti-alueen Waltti-kortilla olevalla arvolla voi matkustaa Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä. Kuljettajan tulee veloittaa erikseen näppäilemällä oikean suuruisen veloitusta kortilta. Tai asiakas itse valitsee etälukijassa ”poikkeusmatka” valitsemalla matkustettavat vyöhykkeet ennen kortin leimaamista lukijassa.

Vuonna 2023 (sis. Alv)	Vyöhykkeet						
	A	B	C	AB	BC	ABC	D = Rmki
<b>Arvolippu € / matka</b>							
Aikuinen	2,28 €	2,28 €	2,28 €	3,33 €	3,33 €	4,56 €	2,00 €
Lapsi (7-16 v)//Opiskelija	1,50 €	1,50 €	1,50 €	2,30 €	2,30 €	3,10 €	1,00 €
Seniori (yli 70v.) klo 9-14	1,50 €	1,50 €	1,50 €	2,38 €	2,38 €	3,10 €	1,50 €
Palvelulinja	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €	

Hämeenlinnan ja Lahden sekä Riihimäen seuturajan ylittävien matkojen arvolippujen hinnat on esitetty taulukossa, joissa sarakkeissa on Hämeenlinnan seudun vyöhykkeet ja riveillä Lahden seudun vyöhykkeet. Matkan hinta on voimassa Hämeenlinnan seudun ja Lahden seudun mainittujen vyöhykkeiden välisellä matkalla. Riihimäki on vyöhyke 4 eli D-vyöhyke.

ARVOLIPUT	vyöhyke A (eli vyöhyke 1)		vyöhyke B (eli vyöhyke 2)		vyöhyke C (eli vyöhyke 3)	
	aikuinen	lapsi	aikuinen	lapsi	aikuinen	lapsi
sis. alv						
<b>vyöhyke 4</b>	5,99 €	4,28 €	4,56 €	3,23 €	3,33 €	2,37 €
<b>vyöhyke 5</b>	5,99 €	4,28 €	4,56 €	3,23 €	3,33 €	2,37 €
<b>vyöhyke 6</b>	6,65 €	4,75 €	5,99 €	4,28 €	4,56 €	3,23 €
<b>vyöhyke 7</b>	7,32 €	5,23 €	6,65 €	4,75 €	5,99 €	4,28 €

Seuturajan ylittävillä matkoilla senioriarvoliput maksavat lastenlipun verran arkipäivinä klo 9-14 välisenä aikana.



## HUOM!

Rajat ylittävään liikenteeseen on mahdollista ostaa kausilippu. Nämä kausiliput ovat mahdollisia ja myynnissä vain Hämeenlinnan mobiilisovelluksessa.

### 6.9 Koululaislippu

Koululaislippu on Waltin tunnistepohjaiseen taustajärjestelmään ladattava, 0-hintainen, jälkikäteen käytön mukaan opetustoimelta laskutettava tuote. Koululaislippu on voimassa lukuvuoden ajan (päivämääräparametri) koulupäivien aikana klo 6-18 ja oikeuttaa kahteen vaihdolliseen matkaan kodin ja koulun välillä. Koulupäiväkalenteri on koulukohtainen. Eli voi hyvinkin olla, että toisella koulukortti toimii ja toisella ei, jos kaverukset käyvät eri koulua ja niillä on eri koulu- ja lomapäivät. Koululaislipulla ei ole ikäryhmää. Koululaislipun lisäksi kortilla voi olla myös omalla kustannuksella ladattua arvoa oppilaan vapaa-ajan matkoja varten.

Peruskoululaiset, joilla on kunnan päätöksen mukaisesti oikeus maksuttomaan koulumatkaan bussilla, saavat ensimmäisen matkakortin ja korttikotelon maksutta. Matkakortti on oppilaalle henkilökohtainen ja sitä käytetään koko peruskoulun ajan (tai kortin teknisen käyttöiän ajan). Kortteja ei kerätä pois lukuvuosien välissä. Jos kortti katoaa tai vaurioituu, oppilaalta peritään uudesta kortista ja kotelosta normaali 5 euron maksu. Uusi matkakortti on noudettava palvelupiste Kastellista tai rajoitettuna palvelupisteenä toimivilta R-kioskeilta. Palvelupisteet perivät korttimaksun 5,00 € sekä erillisen palvelumaksun (henkilöllisyys todistettava).

Jos oppilaalla ei ole koululaislippua mukana, kuljettaja kirjaa oppilaan nimen ylös ja rekisteröi hänen matkansa lipputyypillä ”Irtolippu koulu”. Lasta ei koskaan jätetä tienvarteen, jos hän on matkalla kouluun tai koulusta kotiin. Kuljettaja toimittaa nimitiedot työnjohdolle. Jos saman oppilaan nimi toistuu, liikenteenharjoittaja ilmoittaa nimen sähköpostitse [joukkoliikenne@hameenlinna.fi](mailto:joukkoliikenne@hameenlinna.fi). Menettelyllä pyritään estämään väärinkäytökset.

Jos koululaislippu ei toimi, kuljettaja ottaa rahastuslaitteelta matkakorttiraportin ja toimittaa sen työnjohdolle. Liikenteenharjoittaja skannaa tai valokuvaa raportin ja lähettää sähköpostitse viranomaiselle vian selvittämistä varten. Lasta ei koskaan jätetä tienvarteen, jos hän on matkalla kouluun tai koulusta kotiin. Kuljettaja kirjaa oppilaan nimen ylös ja rekisteröi hänen matkansa lipputyypillä ”Irtolippu koulu”, eikä peri koululaiselta erillistä maksua.

#### 6.9.1 KELA-tuetut koulumatkatukiliput

##### Lyhyt kuvaus tulevasta lukukaudesta 2023–2024:

Kelan koulumatkatuen myytyihin lippuihin liittyvät prosessit muokkautuvat lukukautta 2023–2024 varten koko koulumatkatuen myöntöprosessin muuttuessa (mm. Kela koulumatkatuen sähköisen hakemisen mahdollistuminen). Tulevaisuudessa kaikki tieto opiskelijoiden koulumatkatukioikeudesta tulee lipunmyynnille suoraan Kelasta.

##### Lukuvuoden 2023–2024 alkamisen aikataulu:

Lukukauden 2023–2024 Kela koulumatkatuettujen tuotteiden ostaminen voi alkaa säädösten antamissa aikaraameissa aikaisintaan 18.7.2023 (riippuen millaisen osto-oikeuden kullekin opiskelijalle

Kelan myöntää). Itse lukukausi alkaa laskennallisesti useimmissa paikoissa 1.8.2023. Joissakin paikoissa koulut alkavat tuota päivää myöhemmin.

#### **Kela koulumatkatuetut tuotteet Waltissa:**

Tarjolla olevat tuotteet ovat samat kuin ennenkin: koko kuukauden tuote (Kela opiskelija 30vrk kausilippu) ja puolen kuukauden tuote (Kela opiskelija 14/30vrk joustokausilippu).

#### **Koko kuukauden tuote (ns. KELA opiskelija 30 vuorokautta):**

Koko kuukauden tuotteella pääsee kulkemaan 30 kalenterivuorokautta tuotteen ensimmäisestä käyttökerrasta (1. päivä on tuotteen käyttöönottopäivä).

Mikäli Kela myöntää henkilölle maksuttoman osto-oikeuden, opiskelija ei maksa ostoksestaan omavastuuosuutta. Mikäli Kelan myöntämä osto-oikeus ei oikeuta maksuttomaan koulumatkatuki-tuotteeseen, opiskelijan tulee maksaa omavastuuosuus koko kuukauden tuotteen osalta.

#### **Puolen kuukauden tuote (ns. KELA opiskelija 14 vuorokautta):**

Puolen kuukauden tuotteella voi matkustaa 14:sta valitsemanaan kalenterivuorokautena 30 päivän kauden aikana. 30 päivän kausi alkaa kulumaan siten, että 1. matkustuksen kalenterivuorokausi on tuon 30 päivän kauden 1. päivä. Matkustuspäivien (14 kpl) ei tarvitse olla peräkkäiset vaan ne voivat olla erillään toisistaan.

Mikäli Kela myöntää henkilölle maksuttoman osto-oikeuden, opiskelija ei maksa ostoksestaan omavastuuosuutta. Mikäli Kelan myöntämä osto-oikeus ei oikeuta maksuttomaan koulumatkatuki-tuotteeseen, opiskelijan tulee maksaa omavastuuosuus puolen kuukauden tuotteen osalta.

**Huomio:** Kussakin osto- tai myyntitilanteessa opiskelijalle tarjolla olevat Kela tuotteet voivat rajautua, joko Kelan antaman osto-oikeuden tai sen mukaan, miten opiskelija on käyttänyt Kelan hänelle myöntämiä osto-oikeuksia aiemmin kuluvan lukuvuoden aikana.

### **6.10 Hämeenlinnan seudun Opiskelijalippu**

Opiskelijalippu on korttipohjalle ostettava arvo- ja kausilipputuote. Opiskelijalippuun ovat oikeutettuja päätoimiset opiskelijat, jotka täyttävät edellytykset alennuksen saamiseksi. Opiskelu-oikeus pitää todistaa koulun todistuksella. Opiskelijan arvokortti on henkilökohtainen. Opiskelijakortilla ei voi maksaa toista samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvaa.

#### Opiskelija lipun saamisen kriteerit:

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

### 3) Opiskelijan lukuvuoden pituus oltava vähintään 8 kk

Uuden kortin hakijalta tai asiakasryhmän vaihtuessa asiakaspalvelupisteellä vaaditaan aina:

- henkilöllisyystodistus.
- Valtakirja tarvitaan, jos asioidaan toisen puolesta.
- päätoimiselle opiskelijalle myönnetty opiskelijakortti (muovinen kortti tai opiskelijakortti puhelinsovelluksessa) tai opiskelijan Waltti-matkakorttihakemuksen, jossa on oppilaitoksen varmennus.

Oppilaitos varmentaa lomakkeessa opintojen päätoimisuuden: kriteerien täyttymistä ei tarkasteta myyntipisteessä muista todistuksista tai opintorekisteriotteista. Opiskelijan Waltti-kortin voi hankkia ja päivittää Kastellissa. Opiskelijan Waltti-matkakorttia ei voi hankkia nettipalvelun kautta. Opiskelijan matkakortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys sekä opiskelijalipun ostamiseen oikeuttavat todistukset tarkistetaan asiakaspalvelupisteessä.

Arvon ja kauden lisälataaminen onnistuu kaikissa Waltti-myyntipisteissä ja nettikaupassa. Opiskelijalipun lataamisesta peritään normaali palvelumaksu latauspisteeseen mukaan.

- 1) Opiskelija-alennus myönnetään aina määräajaksi, korkeintaan yhdeksi lukuvuodeksi kerrallaan.
- 2) Opintojen jatkuessa asiakasryhmä on käytävä päivittämässä asiakaspalvelupisteessä aina lukuvuoden alussa
- 3) Jos opiskelu jatkuu koko lukuvuoden (syys- ja kevätlukukauden) tai päättyy kevätlukukauden lopussa, asiakasryhmä on voimassa syyskuun loppuun saakka.
- 4) Jos opiskelu päättyy syyslukukauden lopussa, asiakasryhmä on voimassa tammikuun loppuun.
- 5) Opiskelujen päättyttyä tulee asiakasryhmä käydä muuttamassa aikuiseksi, jotta matkakortin käyttöä voi jatkaa normaalisti. Vanhentunut asiakasryhmä estää kortin lataamisen.

Opiskelijan matkakortti on aina henkilökohtainen, mutta sille ladatulla arvolla voi maksaa kanssamatkustajan matkan tai matkustaa muissa Suomen Waltti-kaupungeissa. Kortilta veloittuu poikkeusmatkoista aina aikuisen lipun hinta, koska opiskelija-alennus on henkilökohtainen Hämeenlinnan seudullisen viranomaisen tarjoama etuus. Opiskelijakortilla toisen matkaa maksaessa tulee ensin leimata oma matka ja sen jälkeen kanssamatkustajan matka.

#### **6.11 Seniorilippu, arvo**

Seniorin arvolippu toimii normaalin arvolipun tavoin, mutta siihen ovat oikeutettuja kaikki yli 70-vuotiaat henkilöt. Seniorin arvolippu on henkilökohtainen ja voimassa ainoastaan arkipäivisin klo 9.00–14.00. Seniorilipun voimassaoloajan ulkopuolella asiakas maksaa matkakorttiltaan aikuisen arvolipun hinnan. Sekä alennus että normaali aikuisen hinta veloittuvat rahastuslaitteelta automaattisesti viikonpäivän ja kellonajan mukaan.

Ks. useamman matkan veloitus seniorilipulta kohdasta 6.8 Arvolippu.

## 6.12 Varusmieslippu

Varusmiehillä on 1.10.2022 käytössä Reitit ja Liput sovelluksesta ostettava kertalippu. Kts.Reitit ja Liput kohta 9.2.

Lisäksi Puolustusvoimilla on käytössään vielä uudelleenladattavia matkakortteja, joita varusmiehet käyttävät koko varusmiespalveluksensa ajan. Matkakorteille on ladattu arvoa ja varusmies käyttää matkakorttia henkilökohtaisiin loma- ja palvelusmatkoihinsa normaalin arvolipun tavoin.

Puolustusvoimilla on käytössä myös Waltti-kertakortteja, joilla varusmiehet tekevät arvolippumatkoja lähinnä kotiutustilanteessa. Kertakortti oikeuttaa yhteen vaihdolliseen matkaan niillä vyöhykkeillä, joille kertakortti on tehty. Matkojen rekisteröinti tapahtuu samalla tavalla kuin muissakin arvolipuissa.

Aiemmin varusmiehille jaettiin **Puolustusvoimien leimalla varustettuja paperisia lippuja**, jonka Puolustusvoimat luovuttivat varusmiehelle yksittäistä matkaa varten. Näitä lippuja on vielä jonkin verran jäljellä ja niitä saa käyttää linja-automatkoihin. Kuljettaja rekisteröi matkat 0-hintaisina ja kerää Puolustusvoimien liput talteen ja kirjaa linja-autosta ostettavan kertalipun hinnan annettuun paperiseen lippuun matkustettavien vyöhykkeiden mukaan. Varusmieslippu on vyöhykkeestä riippumaton eikä siinä ole vaihto-oikeutta (varusmies tarvitsee vaihdolliseen matkaan kaksi erillistä lippua).

## 7 WALTTI -MOBIILILIPPUSOVELLUS

Mobiililippu on Waltti-mobiililippu sovelluksessa myytävä **kerta-, päivä tai kuukausilippu**, joka rekisteröidään ajoneuvolaitteelle puhelimesta olevalla QR-koodilla. Mobiililippuja myydään lapselle, aikuiselle ja opiskelijalle sekä palvelulinjalle. Opiskelija-alennuksen saamiseksi mobiililippuun opiskelijan tulee tunnistautua Waltti verkkokaupan ”omat tiedot” kohdassa olevalla ”tunnistaudu opiskelijaksi” painikkeesta, saadakseen etuuden näkyviin mobiilisovelluksessa.

Mobiililippu on voimassa 80-120 minuuttia oston jälkeen. Etälukija ei hyväksy kopioitua lippua, ja jos lippu on leimattu jo kerran lukijalaitteella. Sovelluksen QR-koodi muuttuu tietyn ajan välein, joten mobiililipun kopiolla ei pääse matkustamaan

Lippu ostetaan **Waltti Mobiili** -lippusovelluksesta, jonka asiakas lataa älypuhelimelleen. Sovelluksen voi ladata sovelluskaupoista (Google tai Apple). Samassa sovelluksessa on myynnissä useamman joukkoliikennealueen lippuja Hämeenlinna, Joensuu, Jyväskylä, Kajaanin, Kotka, Kouvola, Kuopion, Kymenlaakso, Lahti, Mikkeli, Oulu, Rovaniemi, Salo ja Vaasa. Samaa sovellusta voi käyttää näillä kaikilla alueilla, kun vaihtaa alueen vastaamaan matkustettavaa aluetta.

**TARKASTUS** tapahtuu koneellisesti Pusatec PT10Ex ja PT11Ex laitteilla.

Epäselvissä tilanteissa seuraavat kohdat voi tarkistaa silmämääräisesti:

**1. Waltti-logo ja Hämeenlinna-teksti**

Muiden alueiden lipuissa on eri tekstit ja logot. Kertoo, että kyseessä on Hämeenlinnan alueen lippu

**2. Lipun voimassaoloaika näytöllä on juokseva.**

Sekuntien kuuluu vähentyä näytöllä. Muuten kyse voi olla väärennöksestä. Kellonaika ja päivämäärä näkyvät lipun alaosassa

**3. Asiakasryhmä on oikea**

Kertalipulla aikuinen, lapsi (alle 17-v.) tai opiskelija

**4. Maksuvyöhyke/ -vyöhykkeet ovat oikein**

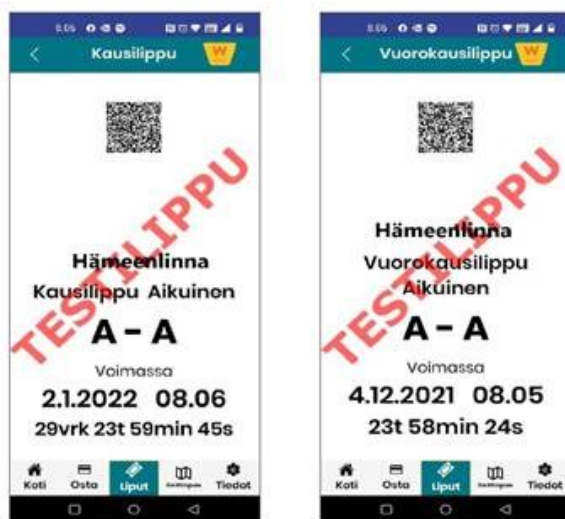


**HUOM!** Käsin rekisteröidään **mobiililippujen rekisteröinti** -kohtaan ainoastaan Hml-Forssa mobiililippu. Sen QR-koodi ei toimi eikä rekisteröidy ajoneuvolaitteella.

**HUOM!** Lahden ja Hämeenlinnan välisessä liikenteessä Lahden seudun mobiililippujen QR-koodit eivät leimaudu ajoneuvolaitteilla Hml-Lahti välin linja-autoissa. Nämä liput validoidaan silmämääräisesti ja rekisteröidään **mobiililippujen rekisteröinti** -kohtaan

*Kuva 3 Waltti mobiililippu*

Mobiililipulla voi matkustaa kaikilla Waltti-linjoilla. Mahdollisissa ongelmatilanteissa ota yhteyttä oman yrityksesi työnohjaukseen.



*Kuva 4 Mobiilipusta vuorokausi ja kausilipun ulkoasusta ja miten juoksevaa aikaa näytetään*

Waltti-mobiiliin tulossa lähijunaliput, joilla voi bussimatkan lisäksi matkustaa Iittala, Parola, Hämeenlinna, Turenki välillä. Kyseessä on pilottikokeilu vuoden 2023 loppuun saakka.

## 7.1 Waltti- mobiililippujen hinnat

### KERTALIPUT

#### Aikuinen

Vyöhyke	A	B	C	Rmki D	E (LSL C)	F (LSL B)	G (LSL A)
A	2,57 €						
B	3,61 €	2,57 €					
C	4,85 €	3,61 €	2,57 €				
Rmki D	6,27 €	4,85 €	3,61 €	2,00 €			
LSL E	6,27 €	4,85 €	3,61 €		2,60 €		
LSL F	6,94 €	6,27 €	4,85 €		2,60 €	2,60 €	
LSL G	7,60 €	6,94 €	6,27 €		5,20 €	2,60 €	2,60 €

#### Lapsi 7-16v

Vyöhyke	A	B	C	Rmki D	E (LSL C)	F (LSL B)	G (LSL A)
A	1,50 €						
B	2,37 €	1,50 €					
C	3,23 €	2,37 €	1,50 €				
Rmki D	4,28 €	3,23 €	2,37 €	1,00 €			
LSL E	4,28 €	3,23 €	2,37 €		1,30 €		
LSL F	4,75 €	4,28 €	3,23 €		1,30 €	1,30 €	
LSL G	5,23 €	4,75 €	4,28 €		2,60 €	1,30 €	1,30 €

## PÄIVÄLIPPU

### Aikuinen

Vyöhyke	A	B	C	Rmki D	E (LSL C)	F (LSL B)	G (LSL A)
A	7,60 €						
B	8,60 €	7,60 €					
C	11,40 €	8,60 €	7,60 €				
Rmki D	12,40 €	11,40 €	8,60 €	6,60 €			
LSL E	12,40 €	11,40 €	8,60 €		8,00 €		
LSL F	13,30 €	12,40 €	11,40 €		8,00 €	8,00 €	
LSL G	14,30 €	13,30 €	12,40 €		16,00 €	8,00 €	8,00 €

### Lapsi 6-17v.

Vyöhyke	A	B	C	Rmki D	E (LSL C)	F (LSL B)	G (LSL A)
A	4,80 €						
B	5,70 €	4,80 €					
C	6,70 €	5,70 €	4,80 €				
Rmki D	7,60 €	6,70 €	5,70 €	3,30 €			
LSL E	7,60 €	6,70 €	5,70 €		4,00 €		
LSL F	8,60 €	7,60 €	6,70 €		4,00 €	4,00 €	
LSL G	9,50 €	8,60 €	7,60 €		8,00 €	4,00 €	4,00 €

## KAUSILIPPU

\*B- tai C – vyöhykkeelle yksinään ei ole kausilippua tarjolla. Kausilipussa pitää valita kaksi vyöhykettä, joko AB tai BC.

### Aikuinen 30pv

Vyöhyke	A	B	C	Rmki D	E (LSL C)	F (LSL B)	G (LSL A)
A	51,30 €						
B	66,50 €	66,50 €*					
C	77,90 €	66,50 €	66,50 €*				
Rmki D	142,50 €	77,90 €	66,50 €	40,00 €			
LSL E	142,50 €	77,90 €	66,50 €		59,80 €		
LSL F	156,80 €	142,50 €	77,90 €		59,80 €	59,80 €	
LSL G	171,00 €	156,80 €	142,50 €		82,40 €	59,80 €	59,80 €

Opiskelijan tulee tunnistautua opintopolun kautta sekä vahvasti pankkitunnuksilla saadakseen opiskelijalipun näkyviin.

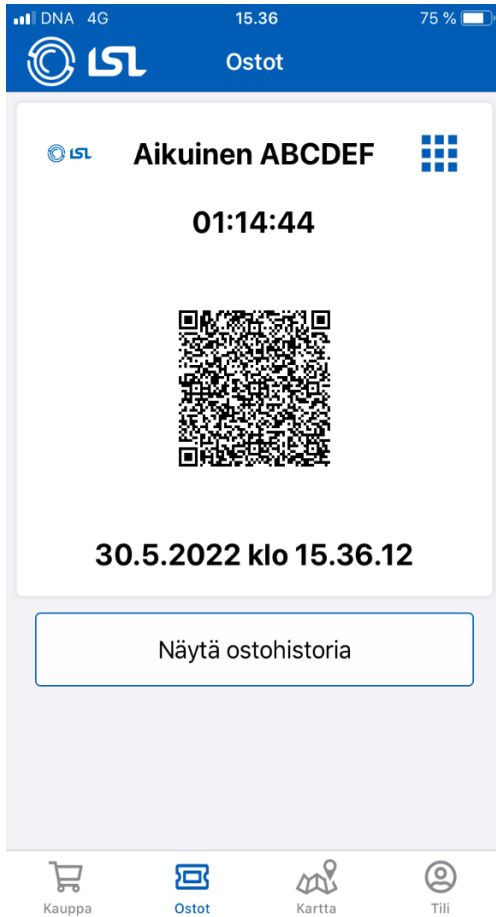
Vyöhyke	A	B	C	Rmki D	E (LSL C)	F (LSL B)	G (LSL A)
A	36,10 €						
B	46,60 €	46,60 €*					
C	55,10 €	46,60 €	46,60 €*	D			
Rmki D	99,80 €	55,10 €	46,60 €	28,00 €			
LSL E	99,80 €	55,10 €	46,60 €		29,90 €		
LSL F	110,20 €	99,80 €	55,10 €		29,90 €	29,90 €	
LSL G	119,70 €	110,20 €	99,80 €		41,20 €	29,90 €	29,90 €

Mikäli epäilee väärinkäyttöä mobiililipulla, tulee ottaa väärin epäilystä sovelluksesta tunniste ylös (vaikka omalla kännykällä kuvaten) ja ilmoittaa tilaajalle välittömästi.



## 7.2 LSL:n mobiililiput LAHDEN ALUEELLA

Mobiililiput, jotka toimivat ainoastaan Lahti-Hämeenlinna välillä LSL:n alueella



Kuva 5 PayIQ:n myymä LSL:n alueen mobiililippu



Kuva 6 LSL:n Waltti-mobiililippu

## 8 MUUT MOBIILILIPPUSOVELLUKSET

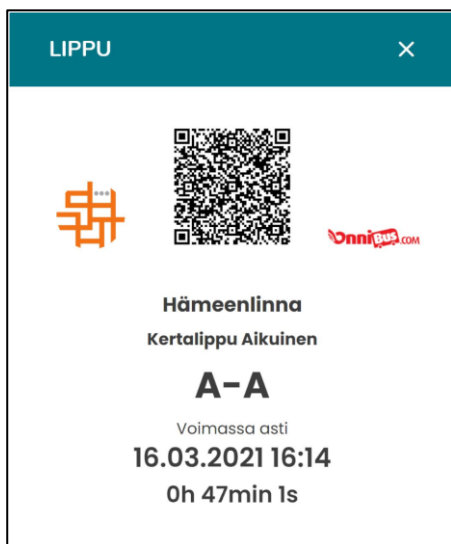
Hämeenlinnan seudullisessa joukkoliikenteessä hyväksytään myös muita mobiililippuja. Seuraavassa luetellaan Hämeenlinnan seudullisessa joukkoliikenteessä hyväksyttävät muut mobiilisovellukset.

*Mikäli epäilee väärinkäyttöä mobiililipulla, tulee ottaa väärin epäilyistä sovelluksesta tunniste ylös (vaikka omalla kännykällä kuvaten) ja ilmoittaa tilaajalle välittömästi.*

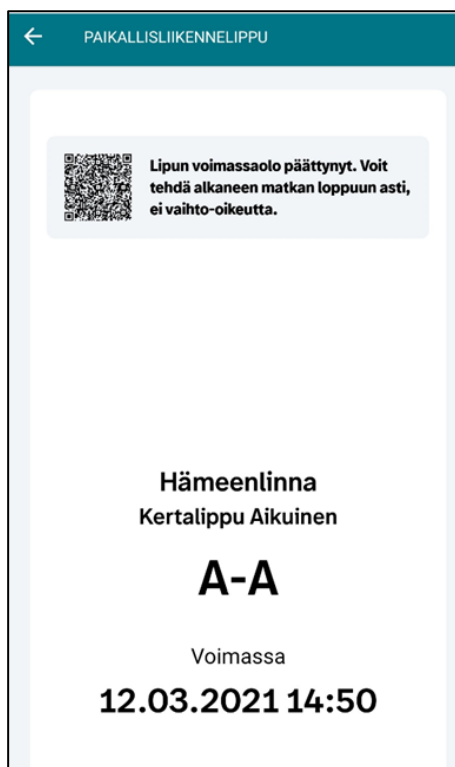
### 8.1 OnniBus.com sovelluksessa myytävät Waltti-lipputuotteet 17.3.2021 alkaen

OnniBus.com:in mobiililippu on Waltin rajapinnasta ostettu mobiililippu. Mobiililippu on Waltti-mobiililipun näköinen, mutta siinä on myös Onnibus.Com:n logo näkyvissä.

Asiakkaan ostaessa nettisivuilta paikallisliikennelipun, hän saa sähköpostiinsa linkin aktivointisivulle TAI suoraan mobiilisovelluksen ”omista lipuista” osiosta, jossa pystyy aktivoimaan oman HML seutuliikenteen lippunsa käyttöön 24h ENNEN Onnibus-matkaa tai 24h JÄLKEEN Onnibus-matkan. Voimassa oleva kellonaika juoksee samalla tavalla kuin muissakin mobiililipuissa. Aktivointi tehdään juuri ennen paikallisliikennevälineeseen nousua. Jos lipun voimassaolo päättyy bussissa oloaikana, matkan saa tehdä loppuun saakka.

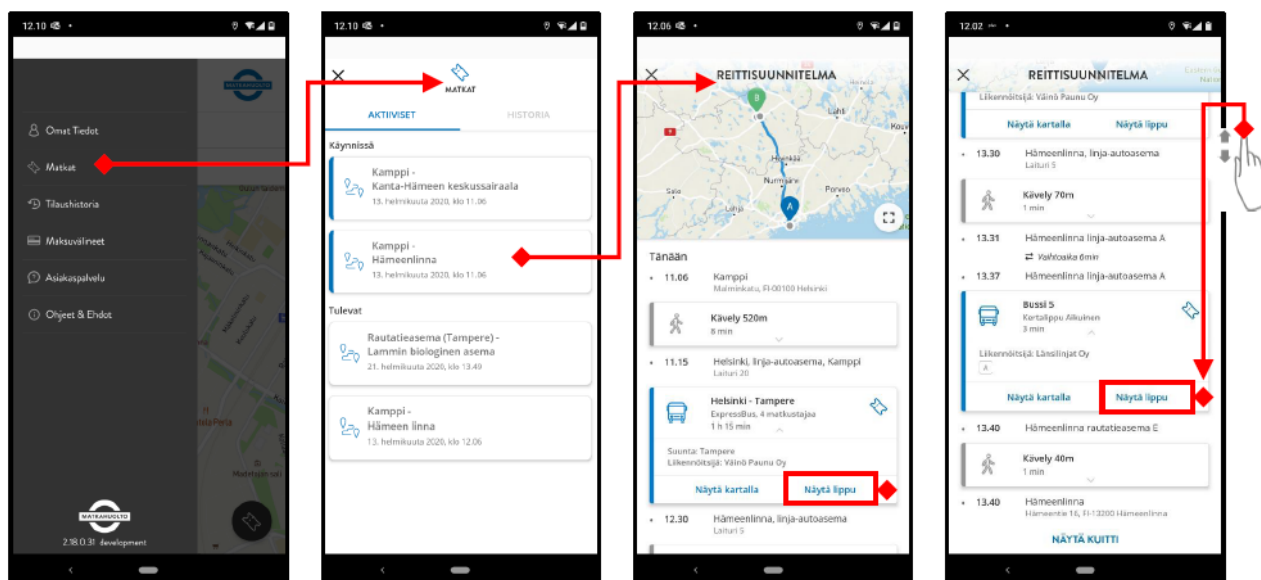


Kuva 7 Voimassa oleva Mobiililippu, jossa kellonaika juoksee

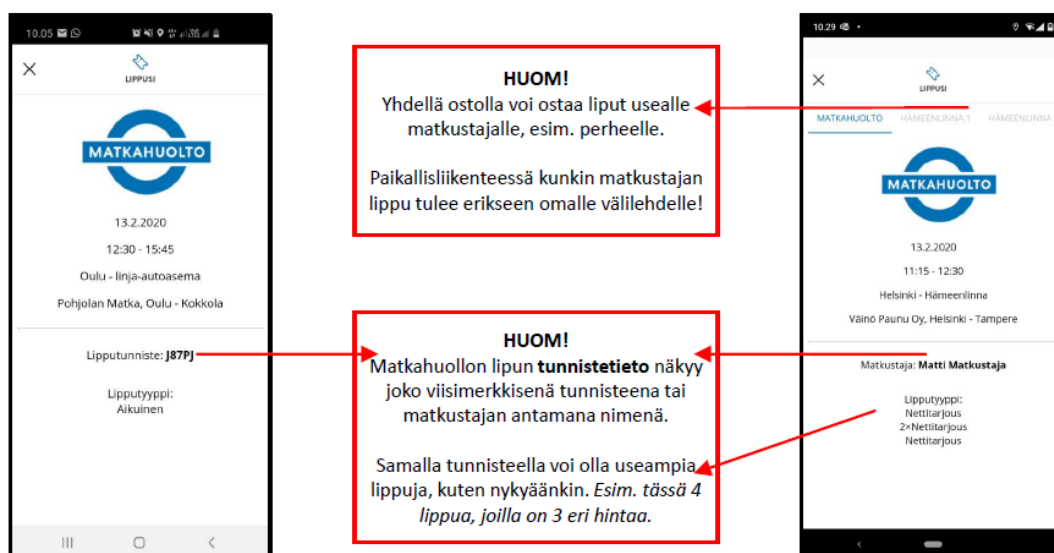


Kuva 8 Lipun voimassaolo on päättynyt. Matkustajan ostettava uusi lippu.

Matkahuollon mobiililippu sovelluksessa on asiakkaan koko matkaketju. Tässä esitellään miten liiput MH:n sovelluksesta löytyvät.

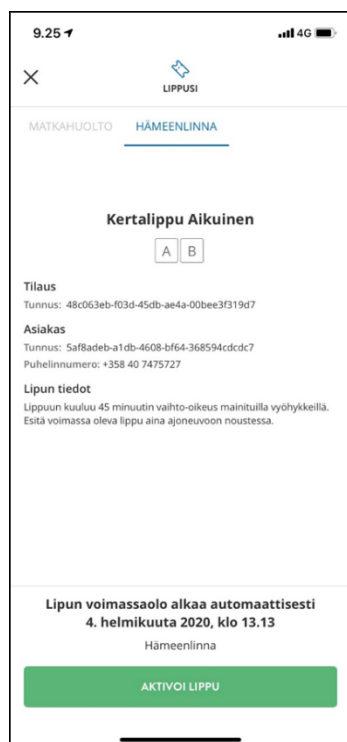


**HUOM!** Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen lippu löytyy ylävalikosta Hämeenlinna1, jos on ostettu useampi lippu Hämeenlinnan joukkoliikenteeseen, jokaisella käyttäjällä on oma lippu. Ne tulevat näkyviin yläpalkkia siirtämällä: Hämeenlinna 1, Hämeenlinna 2, Hämeenlinnan 3 jne...



**Hämeenlinnan mobiililippu MH:n mobiilissa näyttää seuraavalta:**

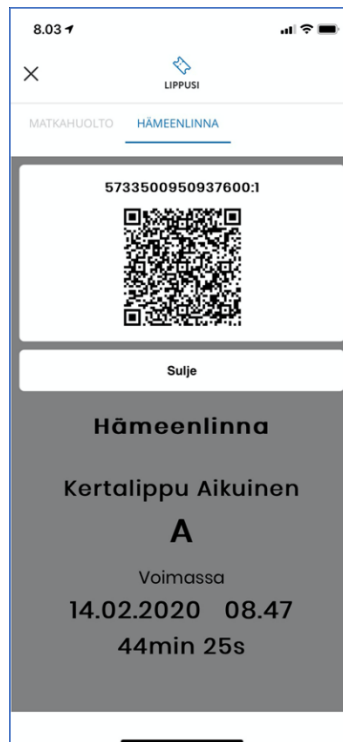
Mobiilisovellus ilmoittaa matkustettavat vyöhykkeet ja lipun voimassaoloajan. Lipuilla tehtävät nousut tulee rekisteröidä ajoneuvolaitteella mobiililippukoodilla. Lipulla 2 toimintoa.



Toiminto 1: Voimassaolo ei vielä alkanut / odottaa aktivoi-



Toiminto 2: Voimassa oleva lippu

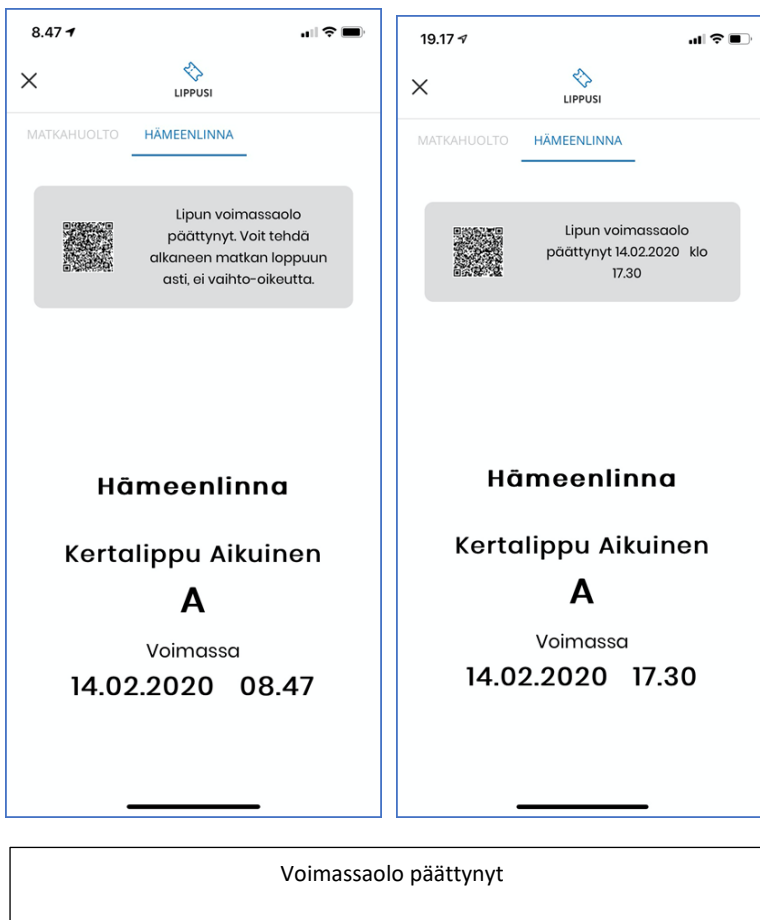


### Toiminto 1:

Matkahuollon mobiililippu tulee aktivoida asiakkaan (kuljettajan tulee tarkistaa aktivoinnin tekeminen) tai kuljettaja tekee aktivoinnin asiakkaan puhelimella asiakkaan noustessa linja-autoon. Tällainen toiminto on asiakkaan MAAS-lippua (matkaketjulippu) varten, kun lipun voimassaolo ei voi aktivoitua/käynnistyä ostotilanteessa tietyllä vuorolle tiettyyn aikaan. Tällöin lippu aktivoidaan käyttöön, kun matkaketjun yhdestä kulkuneuvosta siirrytään toiseen ajoneuvoon ja tässä tapauksessa Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen vuoro. Tällä myös varmistetaan ja otetaan huomioon Hämeenlinnaan tulevien vuorojen mahdollinen myöhässä kulkeminen ja varmistetaan, että asiakas pystyy vaihtamaan kulkuneuvosta toiseen, vaikka vuoro olisi kulkenut myöhässä.

### Toiminto 2:

Lippu on otettu käyttöön ja lipun kellonaika käy ja lipun voimassaolo aika pienenee. Lippu on silloin voimassa esim. asiakkaan toimesta aktivoituna tai kyseessä on vaihdollinen matka. Lippu luetaan QR-koodin lukijalla tai kuljettaja validoi lipun rahastuslaitteella koodilla **mobiililippu aikuinen** / **mobiililippu lapsi**



Edellisessä kuvasarjassa lipun voimassaolo on päättynyt ja asiakkaan tulee ostaa uusi lippu matkustaakseen.

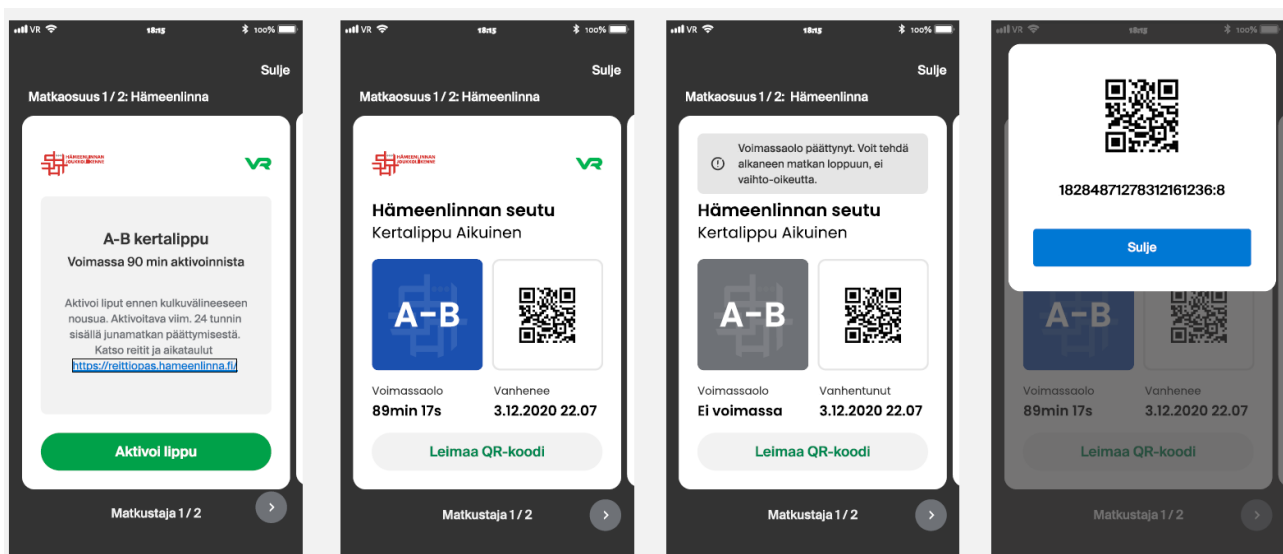
### 8.3 Perille.fi

Hämeenlinnan seudun joukkoliikenne on solminut sopimuksen Perille.fi -palvelun kanssa myytävistä lipuista. Perille.fi kautta myydyillä voi maksaa joukkoliikennematkan. Matkalipun QR-koodi leimataan aina rahastuslaitteessa. Toimimaton lippu ei oikeuta matkustamaan.

### 8.4 VR

VR:n Matkalla sovelluksessa voi ostaa Hämeenlinnan seudun joukkoliikennelippuja osana matkaketjua. Asiakkaan tulee ottaa Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteen kertalippu käyttöönsä ennen matkaa ja leimata rahastuslaitteelle.

QR-koodin saa viimeisen kuvan mukaisesti näkyviin klikkaamalla ”leimaa QR-koodi”, jolloin koodi tulee puhelimen näytön yläosaan ja on leimattavissa lukijalla.



VR:n lähijunaliput ovat tulossa mukaan Waltti-mobiilisovellukseen. Kts. tarkemmin kohta 8

## 9 PALVELU- JA KYLÄPUSSILIIKENTEEEN LIPUT

### 9.1 Palvelulinjalippu (Tassu ja kyläpussit)

Kuljettajalta käteisellä ostettava paperinen kertalippu. Palvelulinjalippu on tarkoitettu kaikille palvelulinjalla matkustaville henkilöille lukuun ottamatta Kanta-Hämeenlinnan palvelulinja Seiskaa. Palvelulinjalippu (PALI) on myynnissä Kyläpusseissa Kalvolassa, Hauholla, Lammilla, Tuuloksessa ja Rengossa sekä Tassu-bussissa Janakkalassa.

Janakkalan Tassu-bussin lauantailiikenteessä Tervakosken ja Riihimäen välillä myydään erillistä viikonloppulippua (PALI viikonloppu).

Palveluliikenteessä voi maksaa matkansa myös Waltin arvo-kortilla. Tällöin hinta vyöhykkeiden on matkustettavien vyöhykkeiden mukaisesti.

Tassussa ja kyläpusseissa myytävillä kerta- ja arvolipuilla ei ole vaihto-oikeutta

### 9.2 Palvelulinja SEISKA

Kanta-Hämeenlinnassa palvelulinja Seiskassa käytetään A-vyöhykkeen vaihtoon oikeuttavia kertalippuja tai matkakortille ladattuja tuotteita.


Palveluliikenne Seiskassa myytävillä kerta- ja arvolipuilla on normaali vaihto-oikeus.

## 10 MUUT KÄYTÖSSÄ OLEVAT LIPUT

### 10.1 Litterat

Kuljettaja rekisteröi "littera" koodille paperiset liput mm. poliisin, Rikosseuraamusviraston, KELAN, sosiaalitoimiston myöntämät paperiset liput, joilla voi tehdä yhden matkan. **Kuljettaja täyttää tarvittavat kilometrit/vyöhykkeet ja hinnan lappuun ja toimittaa sen työnantajan kautta tilaajalle.** Mikäli paperissa ei ole määritelty matkaa tai matkan pituutta tai päivämäärää, ei sellainen lippu ole yleensä validi joukkoliikennelipuksi

#### 10.1.1 Poliisin littera

 LIPPUTILAUS NRO        / 1 / HML

Hämeenlinnan poliisiasema

Alla mainitulla henkilöllä on oikeus ostaa linja-autolippu

Hämeenlinnasta TURENKA poliisiaseman laskuun.  
(mihin)

Nimi: \_\_\_\_\_

Hämeenlinnan poliisiasemalla     /     201   

Poliisi/Ylivartija/Vartija      
(nimenselvennys)

**Huom! Tilaus kelpaa vain antopäivänä!**

Hämeen poliisilaitos  
Hämeenlinnan poliisiasema  
Hätkelmäntie 2, PL 82, 13101 HÄMEENLINNA  
palaute@hame.polis.fi  
www.poliisi.fi/hame  
Puh. 029 543 0311, Faksi 029 541 1928

Kuva 11 Poliisilta saatava Littera, jolla pääsee kulkemaan joukkoliikenteessä. Kuljettaja ottaa lipun pois rekisteröi ajoneuvolaitteelle ja liikennöitsijä toimittaa Litteran Tilaajalle laskutusta varten. Poliisin litterassa on vartijan nimi sekä poliisin leima.

#### 10.1.2 Liiku-seteli

Liiku-seteli on tarkoitettu päivähoito-, koululais- ja lukiolaisryhmien käyttöön. Ryhmä voi käyttää sitä arkin klo 9-14 välisenä aikana. Liiku-setelillä matkustajat matkustavat maksutta. Ryhmän vetäjän tulee täyttää Liiku-seteli ja antaa se kuljettajalle. Ryhmän vetäjä ja muu aikuinen maksaa matkasta normaalin aikuisen taksan mukaisesti.

**Kuljettaja täyttää:**

- päivämäärän

- linjanumeron
- lähdön lähtöajan päätepysäkiltä
- ryhmän nousupysäkin nimen

Ryhmän matkustajat rekisteröidään 0-hintaisina ”Irtolippu 2” –koodilla rahastuslaitteelle. oikealle lähdölle ja oikealle pysäkille.

**HUOM!**

**Kuljettaja toimittaa Liiku-setelit työnjohdolle.**

**Liikenteenharjoittaja toimittaa käytetyt Liiku-setelit viranomaiselle kalenterikuukauden päätyttyä.**

### 10.1.3 Liiku –seteli ARX

Tämä on tarkoitettu tarkoitettu päivähoito-, koululais- ja lukiolaisryhmien käyttöön. Arx Liiku-setelillä matkustajat matkustavat maksutta klo 9-14 välisenä aikana. Muuna aikana matka maksetaan normaalin aikuisen taksan mukaisesti. Joka 4. lapsi maksutta. Ryhmän vetäjä ja muu aikuinen maksaa matkansa. Ryhmän vetäjän tulee täyttää Liiku-seteli ja antaa se kuljettajalle.

Kuljettaja täyttää:

- päivämäärän
- linjanumeron
- lähdön lähtöajan päätepysäkiltä
- ryhmän nousupysäkin nimen

Ryhmän matkustajat rekisteröidään 0-hintaisina ”Irtolippu 2” –koodilla rahastuslaitteelle. oikealle lähdölle ja oikealle pysäkille.

**HUOM!**

Kuljettaja toimittaa ARX Liiku-setelit työnjohdolle.

Liikenteenharjoittaja toimittaa käytetyt Liiku-setelit viranomaiselle kalenterikuukauden päätyttyä.



## 11 LAHTI-HÄMEENLINNA LIIKENTEESSÄ KELPAAVAT LIPUT

### 11.1 Lahden automaatista myyty paperinen kerta- ja päivälippu (Lahti-Hämeenlinna)

Lahden seudulla myydään automaatista paperisia kertalippuja. Lipusta tarkistetaan voimassaoloaika ja jos lippu on voimassa, rekisteröidään ajoneuvolaitteella ”irtolippu muu” koodilla. Voimassa olevaa lippua ei asiakkaalta oteta pois.

*Kuva 12 Lahden automaatista myyty kerta- tai päivälippu Voimassa HML-Lahti välisessä liikenteessä vain Lahden alueella.*



## 11.2 Lahden paperinen kertamatkalippu

Lahden seudun liikenteessä on käytössä asiakkaille (esim. koulut) etukäteen myytyjä kertalippuja, joihin on rei'itetty tai kynällä ruksittu asiakasryhmä sekä matkustettavat vyöhykkeet. Lipussa on viimeinen voimassaolopäivä. Lippu otetaan asiakkaalta ja toimitetaan Lahden seudun liikenteelle kerran kuukaudessa, muiden Hml- Lahti liikenteestä saatujen paperisten matkalippujen kanssa, rekisteröidään ajoneuvolaitteella "irtolippu muu" koodilla.

*Kuva 13 Lahden seudun liikenteen paperinen kertamatkalippu, Voimassa vain Lahti-Hml liikenteessä Lahden alueella.*

## 12 OY MATKAHUOLTO AB:N LIPUT

Viranomaisen on tehnyt Oy Matkahuolto Ab:n kanssa sopimuksen, että Matkahuollon lipputuotteet kelpaavat Hämeenlinnan seudun bruttolikenteessä toistaiseksi. Liikenteenharjoittajan ja kuljettajien tehtävänä on

- hyväksyä Matkahuollon matkakortilla rekisteröitävä valtakunnallisen lipputuotteen matka.

Tällaisia valtakunnallisia lipputuotteita ovat ainakin:

- 44 ja 22 matkan koulumatkatukiliput,
- 44 ja 22 matkan vuosiliput
- pikavuorolisälliset 30 päivän koulumatkatukiliput.

- hyväksyä, rekisteröidä rahastuslaitteelle ja ottaa talteen Matkahuollolla käytössä olevat paperiset lipputuotteet. Matka rekisteröidään rahastuslaitteelle "MH paperilippu". Tällaisia lipputuotteita ovat ainakin:

- menoliput,
- junabussiliput,
- bussisetelit,
- siviilipalvelusmiehen ilmaismatkalippu,
- Rikosseuraamuslaitoksen autoliput,
- Puolustusvoimien linja-autoliput.



 <b>RISE</b> RIKOSSEURAAMUSLAITOS BROTTPÄFOLJDSMYNDIGHETEN		Rahastajan merkinnät Konduktörens antackningar	Matkan pituus Resans längd
<b>Autolippu</b> <b>Bussbiljett</b>		Matkustuspäivä Resedag	Matkan hinta Resans pris
15033627 1403		20	€
Lähtöpaikkakunta Avgångsort	Hämeenlinna		
Määräpaikkakunta Bestämelseort	Lahti		
Matkan peruste Resans orsak	VL 4 luku 3 §		
Antopaikka ja -aika Platsen och dagen för utfärdandet	Hämeenlinna 18.8.2020		
Antaja, arvo ja nimi Utfärdats av titel och namn	[Redacted]		
Kelpaa yksinkertaista matkaa varten 30 päivää antopäivä mukaan luettuna. Annetaan auton rahastajalle matkan alkaessa. Gäller för enkel resa under 30 dagars tid dagen för utfärdandet av biljetten medräknad. Givies åt bussens konduktör vid resans början.			

Kuva 14 Rikosseuraamusviraston littera, jonka kuljettaja täyttää

Kuljettaja toimittaa paperiset lipputuotteet työnjohdolle ja kalenterikuukauden päätyttyä liikenteenharjoittaja toimittaa paperiset lipputuotteet viranomaiselle. Viranomaisen laskuttaa Matkahuoltoa.

Kos- ja markkinaehtoisessa liikenteessä liikenteenharjoittaja huolehtii itse Matkahuollon lippujen laskutuksesta.

### 12.1 MH:n bussiseteli

Kuljettaja täyttää aina lipun oikean yläreunan tiedot: päivämäärä, matkanhinta ja kuljettukilometrimäärän (6km, 9km, 12km, 15km, 20km, 25km jne. viiden kilometrin välein). Jos kilometritietoa ei ole, niin jätetään tyhjäksi. Kertalipunhinta rahastuslaitteen mukaan on tärkein, sekä matkustuspäivämäärä. Lippu rekisteröidään ”MH paperilippu”

Liput toimitetaan tilitysten yhteydessä liikennöitsijälle, joka toimittaa kerran kuukaudessa kuun vaihtumisen jälkeen edellisen kuun paperiset liput tilaajalle.

<b>BUSSISETELI BUSS SEDEL</b>		<b>MATKAHUOLTO</b>	Matkustajan lukumäärä ennaltyö ölenusryhmittäin – Antal resande per prisgrupp		<b>985753</b>
Lähtöpaikka – Från <b>Keskussairaala</b>		Autokortin lukumäärä täydä tyks av busspersonaler	Matkan yhteishinta – Resans totala pris		
Matkapaikka – Till <b>Kanohaka, HML</b>			Lähtö- ja allekirjoitus – Stämpel och underskrift		Autokortin numero – Kundnummer
Matkustuspäivä – Resedag <b>13.06.2020</b>		<b>Kanta-Hämeen keskussairaala</b>		<b>15040202</b>	1. matkalippu biljett
Matkustajan allekirjoitus – Resandens underskrift		Osoite – Adress			
Nimen selvennys – Namnet förtydligat		Postitoimipaikka – Postanstalt			

Kuva 15 MH:n bussiseteli, jonka tiedot kuljettajan tulee täyttää

## 12.2 Matkahuollon valtakunnalliset ID-pohjaiset matkakortit

Matkahuollon kanssa on voimassa määräaikainen sopimus 1.8.2021-31.7.2022 Matkahuollon valtakunnallisten tunnistepohjaisten (ID-pohjainen) korttien käyminen maksuvälineenä Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteessä.

Matkahuollon valtakunnallisia korttituotteita ovat:

- Puolustusvoimien lippu
- koululaislippu
- Kela-tuetut matkaliput
- bussipassi

Mikäli ajoneuvolaite ei tunnista / lue korttia, ei se silloin luultavasti kelpaa liikenteessämme. Ota kortin numerosta kuva ja asiakkaan yhteystiedot ylös ja lähetä [joukkoliikenne@hameenlinna.fi](mailto:joukkoliikenne@hameenlinna.fi) asian selvittämiseksi. Päästä asiakas maksutta kyytiin. Matkahuolto selvittää miksi asiakkaan kortti ei ole toiminut ja on yhteydessä asiakkaaseen. Tällä varmistetaan siirtymävaiheessa asiakkaiden kulkeminen joukkoliikenteellä.



Kuva 16 Matkahuollon tunnistepohjainen kortti

## 13 YLEISET OHJEET JA ERITYISTILANTEET JOUKKOLIIKENTEN MATKUSTAMISESSA

### 13.1 Henkilökunta ja asiakaspalvelu

Linja-auton kuljettajat työskentelevät palveluammattissa. Liikennehenkilökunnan pätehtävänä on palvella kaikkia bussimatkustajia tasapuolisesti, huomaavaisesti ja kunnioittavasti. Ensiarvoisen tärkeää on hyvä matkustajapalvelu, hyvä ajotapa ja suhtautuminen matkustajiin myönteisesti.

Kuljettajan tulee erityisesti huomioida liikuntaesteisten matkustajien matkustustarpeet. Olosuhteet

huomioon ottaen, ajaa mahdollisimman lähelle jalkakäytävän reunaa, jolloin pyörätuoliramppia voidaan turvallisesti käyttää. Kuljettajan tulee tarvittaessa ja erityisesti pyydettyäessä 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 Hämeenlinnan seudun joukkoliikenteestä käyttäjälle jää. Hyvä käytös lisää matkustusta.

Matkustajia tervehditään asiallisesti, ja sanat ”kiitos” ja ”olkaa hyvä” kuuluvat jokaisen kuljettajan sanavarastoon. Asiakaspalvelutilanteissa on käytäydyttävä ystävällisesti, maltillisesti sekä luottamusta herättävästi. Kinastelu, komentelu ja ylimielisyys matkustajaa kohtaan eivät kuulu hyvään palveluun.

Kuljettajien tulee pukeutua siististi palveluammatin edellyttämällä tavalla kuljettajan työasuun, johon kuuluvat puhtas kauluspaita, solmio/huivi sekä suorat tummat housut.

Asiakkaita neuvotaan mahdollisuuksien mukaan mm. matkakortin ja kortinlukijan käytössä sekä matkustamisessa. Asiakkaita on pystyttävä palvelemaan ja auttamaan ainakin suomen kielellä.

Asiakas ohjataan ystävällisesti ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun, mikäli asiakasta ei pystytä auttamaan ongelmatilanteessa.

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

Liikennöintialue ja linjareitit tulee tuntea, jotta matkustajien opastaminen sujuu tarvittaessa niin joukkoliikenteen käytössä kuin kaupungilla liikkumisessakin. Tarvittaessa asiakkaita opastetaan löytämään lisäinformaatiota esim. Kastellista tai [www.hameenlinna.fi/joukkoliikenne](http://www.hameenlinna.fi/joukkoliikenne) –sivustolta.

### **13.2 Turvallinen liikennöinti**

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

- ajoneuvo- ja informaatiojärjestelmän laitteet ovat toimintakunnossa
- linjakilvet ovat oikeat
- kortinlukijan ja rahastuslaitteen kellonajat ja 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 käsi-merkkiä tai edes epäroki bussin pysäyttämistä. Jos epäilet yhtään mahdollisia tulijoita pysäkillä, on parempi pysähtyä kuin jättää pysähtymättä.

Lähtöpisteessä matkustajien tulee päästä autoon riittävän ajoissa ottaen huomioon myös huonojen säiden asettamat erityisvaatimukset.

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

Matkustajalla on oikeus nousta linja-autoon haluamaltaan pysäkiltä, myös esimerkiksi pysäkiltä ennen päätepysäkkiä sekä halutessaan odottaa lähtöaikaa sisällä ajoneuvossa. Kuljettaja voi erityisesti syystä pyytää asiakasta poistumaan autosta.

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

Matkapuhelimen käyttöä ajon aikana ei suositella. Matkapuhelinta tulee käyttää yhdessä hands free - laitteen kanssa.

Tupakointi autossa ja sen välittömässä läheisyydessä on kielletty (Tupakkalaki 698/2010 §13a).

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.

Pysäkiltä lähdettäessä 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 huolehtia ja noudattaa aikataulua myös hiljaisempina ajoaikoina, jolloin matka taittuisi normaaliaikaan verrattuna nopeammin. Kuljettajan tulee tasoittaa matka-aika kulloinkin vallitsevien olosuhteiden mukaan. Etuajassa ajamisesta vähennetään liikennöitsijälle maksettavaa liikennöintikorvausta.

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

Viimeisen lähdön päätyttyä tarkistetaan, ettei autoon ole jäänyt matkustajia. Jos matkustaja nukkuu pääte pysäkillä, 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.

Rullaluistimilla linja-autoon tulo on turvallisuuden vuoksi kiellettyä.

### 13.3 Lipunmyynti, -tarkastus ja matkustajien rekisteröinti

Kuljettajan tehtävänä on valvoa, että matkustajalla on matkaan oikeuttava lippu autoon noustessaan. Käteisellä maksavan tulee saada lippu (kuitti) tositteeksi.

Kuljettajalla on aina oltava rahastuskassa sopivina rahoina sekä varakuittirulla kertalippujen myyntiä ja muiden tositteiden tulostamista varten. Rahastuskassat ja tilitykset hoidetaan työnantajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Matkustajan lipun on oltava oikean ikäryhmän mukainen ja oikealle henkilölle kuuluva. Ilman lippua matkustavalta tarkastetaan oikeus matkan maksuttomuuteen.

Kuljettaja rekisteröi erikseen rahastuslaitteella seuraavasti:

Lipputyyppe	Rekisteröidään rahastuslaitteella
käteisellä ostetun kertalipun vaihto	<b>Vaihtolippu aikuinen / vaihtolippu lapsi</b>
koulukortin hukanneet / unohtaneet	<b>irtolippu koulu</b>
koululaisten ryhmälippu (Liiku –seteli)	Ilmaiset matkat (lapset) lyödään koneelle <b>irtolippu 2</b> . Liiku -setelit otetaan asiakkaalta talteen ja toimitetaan tilaajalle. Aikuinen maksaa matkansa normaalisti. <b>Pt10 selaa nuolella tabulaattori Irtolippu 2 -kohdalle, paina R ja lisää ryhmän koko, paina E. Ryhmä rekisteröity kerralla.</b>
Paperiset liput (mm. Poliisin, Kelan, sosiaalitoimiston myöntämät paperiset liput ja muut mahdolliset paperiset liput, joilla voi tehdä yhden matkan)	<b>littera</b> ( <b>kuljettaja</b> täyttää tarvittavat kohdat matkan pituuden/vyöhykkeet ja lipun hinnan)
Matkahuollon paperiset liput (MH:n logolla)	<b>MH paperilippu</b> (lippu otetaan asiakkaalta ja tarvittaessa <b>kuljettaja</b> täyttää matkustetun)
Mobiililipulla matkustavat	<b>mobiililippu aikuinen / mobiililippu lapsi</b>
Lastenvaunujen nousut	<b>lastenvaunut</b>
pyörätuolilla matkustavat	<b>pyörätuoli</b>
Lahden automaattista ostetut paperiset liput (kts kuva 10) ja Lahden paperiset kertamatkaliput (kts kuva 11)	<b>irtolippu muu</b> (kuljettaja tarkistaa ja rekisteröi lipun ajoneuvolaitteelle - automattilipusta voimassaolon ja rekisteröi lipun. Asiakas pitää automaattilipun itsellään vaihtomatkestusta varten)

	-paperisen kertalipun kuljettaja ottaa reppuun, rekisteröi ajoneuvolaitteelle ja toimittaa lipun ohjeiden mukaan tilaajalle
kuljettajan matkustaminen työaikana	<b>Henkilökunta</b>

Matkustajalla on oikeus maksaa matkansa ja nousta linja-autoon haluamaltaan pysäkiltä, myös esimerkiksi pysäkiltä ennen pääteasemaa sekä halutessaan odottaa lähtöaikaa sisällä ajoneuvossa. Matkustajaa ei ilman erityistä syytä vaadita pääteasemalla poistumaan ajoneuvosta ja/tai leimamaan matkakorttiaan uudelleen.

### 13.4 Vika- ja virhetilanteet

#### 13.4.1 Liikennevahingot ja häiriöt

Tapaturman tai liikennevahingon sattuessa järjestetään ensimmäiseksi apua paikalle. Sen jälkeen tapahtuneesta ilmoitetaan työnjohtoon. Kuljettaja tiedottaa matkustajille selkeästi poikkeustilanteesta ja antaa ohjeet, miten he voivat jatkaa matkaansa. Kuljettaja voi joutua poikkeamaan aikataulusta häiriötilanteessa, jolloin on ensisijaisesti huolehdittava matkustajien turvallisuudesta ja liikenneturvallisuudesta.

Liikenteenharjoittajan tulee selvittää asiakkaan kanssa mahdollinen korvaus, jos esim. vuoro tai sen osa jää ajamatta tai ajetaan etuajassa tai myöhässä. Laajan, esim. bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvitysohjeet. Viranomaisen maksaa käyttöoikeussopimus- ja siirtymäajan liikenteessä vuorojen puuttumiseen liittyvää hyvitystä vain poikkeustapauksissa. Tilaajaa on hyvä ilmoittaa mahdollisimman pian asiasta, jotta vuoroa odottavia asiakkaita voitaisiin informoida mahdollisimman pian.

**Liikennehäiriö**, esim. vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä ajaminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. **Laajan, esim. bussiliikennettä koskevan lakon** osalta annetaan erilliset hyvitysohjeet. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisen harkinnan mukaan viranomaiselle osoitetun hakemuksen perusteella.

#### 13.4.2 Rahastuslaiteviat

Jos rahastuslaitteen lukija ei toimi, maksua matkasta ei peritä.

Viallinen rahastuslaite **on vaihdettava viipymättä kunnossa olevaan**. Rahastuslaitteen vioittuessa matkustajat kuljetetaan maksutta laitteen vaihtoon asti. Uudella laitteella peritään vielä autossa olevilta maksu jäljellä olevasta matkasta. Bruttoliikenteessä maksutta kulkeneiden matkustajien määrä ilmoitetaan viranomaiselle samana tai seuraavana päivänä.

#### 13.4.3 Matkakorttiin ja maksamiseen liittyvät viat

Jos matkakortti ei rekisteröidy rahastuslaitteessa, se voi olla vikaantunut. Viallista matkakorttia ei oteta haltuun, otetaan kortista ns. korttistoria ja kuvataan taakse leimauksen ongelma lyhyesti sekä asiakkaan nimi ja yhteystietona puhelinnumero. Korttistoria toimitetaan tilaajalla mahdollisimman pian selvitettäväksi esim. valokuvana [joukkoliikenne@hammenlinna.fi](mailto:joukkoliikenne@hammenlinna.fi) osoitteeseen.



Jos kortti on silminnähden fyysisesti rikkoutunut eikä toimi, kehoitetaan matkustajaa vaihtamaan matkakorttinsa uuteen palvelupisteessä ja peritään matkasta kertamaksu.

Jos on syytä epäillä, että kortin vikaa käytetään jatkuvaan maksutta matkustamiseen, otetaan korttihistoria, kirjataan taakse lyhyt selvitys ja toimitetaan tilaajalle [joukkoliikenne@hameenlinna.fi](mailto:joukkoliikenne@hameenlinna.fi) osoitteeseen, peritään asiakkaalta kertamaksu. Tilaaja selvittää asiakkaan ja opastaa asiakasta oikeaan matkakortin käyttöön ja matkustukseen, mikäli asiakas jatkaa matkakortin väärinkäyttöä, voi tilaaja lopulta laittaa matkakortin korttisulkulistalle väärin käytön estämiseksi. Tilaaja päättää kortin jatkotoimista.

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.

Matkustajaa voidaan pyytää todistamaan ikänsä tai henkilöllisyytensä lippua myytäessä tai tarkastettaessa. Jos lapsi (7-16-vuotias) ei pysty luotettavasti todistamaan ikäänsä, myydään lasten kertalippu. Alle 7-vuotiaat matkustavat maksutta maksavan asiakkaan seurassa. Lasta voidaan kehoittaa jatkossa pitämään mukanaan henkilöllisyystodistus (esim. Kela-kortti tai kopio siitä).

Asiakas voi luovuttaa matkakorttinsa samaan tai alempaan ikäryhmään kuuluvan toisen henkilön käyttöön, jos matkakortilla ei ole henkilökohtaista lippua.

Kyseessä on väärinkäyttö, jos

- **matkakortti on suljettu.** Kortti on tällöin ilmoitettu ja merkitty kadonneeksi palvelupisteessä. Rahastuslaitteella näkyy teksti [KORTTI SULJETTU]. Kortti toimitetaan palvelupisteeseen, joka huolehtii jatkotoimenpiteistä. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia kortinomistajalle.
- **henkilökohtaisella lipulla matkustaa muu kuin matkakortin omistaja.** Matkustajalta peritään kertamaksu. Matkakortti toimitetaan palvelupisteeseen, joka huolehtii jatkotoimenpiteistä. Omistaja voi noutaa kortin henkilötodistusta vastaan aikaisintaan kolmen (3) arki-vuorokauden kuluttua haltuunotosta. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia kortinomistajalle.

Väärinkäyttötapauksessa matkustajalle myydään kertalippu. Jos matkustaja on maksukyvytön, hänet poistetaan kyydistä. Kyydistä poistaminen on kuitenkin harkittava tapauskohtaisesti, jotta kyseeseen ei tule heitteillejättö (erityisesti lasten kohdalla).

Mobiililipun leimautumisen epäonnistuminen voi johtua:

Mobiililippu on kopioitu. Tarkista silloin, että kellonaika juoksee ja lippu löytyy liput välilehdeltä ja uuden lipun ostaminen on mahdollista sovelluksella. Mobiililippu muuttaa QR-koodia aika ajoin ja siten kuva ei toimi etälukijassa. Mobiilisovelluksesta ei saa/pysty ottamaan kuvakaappausta, Jos mobiililippu on kuvattu ja kuvalla yritetään matkustaa, syyllistyy asiakas maksuvälinepetokseen.



#### 13.4.4 Virhe nettilatauksen siirtymisessä taustaan tai rahastuslaitteelta matkakortille

Hämeenlinnan seudun palvelulupauksen verkkokaupassa ostetut lipputuotteet ovat käytettävissä heti ostoksen jälkeen linja-autojen rahastuslaitteissa. Asiakas leimaa matkakorttinsa normaalisti matkan maksua varten rahastuslaitteessa, jolloin nettiladattu:

- arvolipputuote siirtyy automaattisesti rahastuslaitteesta matkakortille.
- kausilipputuotteen voimassaolo ja matkustettavat vyöhykkeet ajoneuvolaite tarkistaa Wal-tin pilvipalvelusta.

**HUOM!** Arvo on edelleen vielä kortilla, mutta kausituote on pilvipalvelussa. Sen vuoksi verkkoyh-teyden toimiminen on laitteen oikein toimivuuden kannalta perusedellytys. Viallisella laitteella ei saa liikennöidä. Laite on viipymättä vaihdettava toimivaan!

Jos lippua ei löydy automaattisesti ja asiakas kertoo ladanneensa lipun ja osoittaa ostokuitin (sa-malle korttinumerolle) on kyseessä virhetilanne. Kuljettajan tulee ilmoittaa työnjohtolle linja, vuoro ja kellonaika, jolloin virhetilanne on havaittu. Asiakkaan matkakortista on hyvä ottaa kortti-historia vian selvittelyä varten. Liikenteenharjoittajan tulee ryhtyä toimenpiteisiin virheen syyn sel-vittämiseksi yhdessä laitevalmistajan ja tilaajan kanssa.

Verkkokaupan ostokset latautuvat ajoneuvolaitteelle seuraavasti:

**Pusatec Pt10, vanhempi laite**, aina kun linjalla käännetään suuntaa päätepysäkillä

**Pusatec Pt10Ex** -laitteelle lista päivittyy minuutin välein.

**Pusatec Pt11Ex** -etälukijassa lista päivittyy minuutin välein.

Pusatec Pt10 vanhemmalla laitteella verkkokaupan aktivointilista ei ole aktivoitunut, kun kone en-simmäisen kerran avataan. Tällöin kirjatummalla uudelleen samalle lähdölle esim. [0] [8] toiminolla saa aktivointilistan ladattua koneelle heti jo päivän ensimmäiselle lähdölle. **TÄTÄ toimintoa ei tar-vitse tehdä enää, kun ajoneuvossa on etälukija Pt11Ex**

#### 13.4.5 Arvolipun virhetilanteet

Jos arvolipulla on maksettu virheellinen matka (esim. väärät vyöhykkeet) tai useamman matkan hinta erehdyksessä, tilanne on pyrittävä ensisijaisesti korjaamaan heti linja-autossa. Kuljettaja pys-tyy peruutustoiminolla (Esim. Pusatec Pt10 laitteella koodi [0] [6] [3] [E]) korjaamaan virheellisen veloituksen kortilta, jos ajoneuvolaitteella ei ole tehty muuta veloitusta virheellisen veloituksen jäl-kee. Pt10Ex laitteella hyvitykselle voi olla oma koodi/tapahtumanimi. Selvitä laitteen toimivuus). Kortin voi hyvitysleimata kuljettajan korjauksen näppäilyn jälkeen etälukijassa.

Tarvittaessa asiakkaalle tulostetaan matkakortin käyttötiedot, johon merkitään virheellinen arvoli-pun veloitus ja nimikirjaimet. Kos-, ja markkinaehtoisessa liikenteessä asiakas neuvotaan ottamaan yhteys liikenteenharjoittajan toimistoon asian selvittämistä ja mahdollista hyvittämistä varten. Bruttoliikenteessä asiakas neuvotaan ottamaan yhteys viranomaiseen ensisijaisesti kaupungin pa-lautejärjestelmän kautta. Kuljettaja ilmoittaa tekemästään virheellisestä veloituksesta työnanta-jalle ja bruttoliikenteessä liikenteenharjoittaja välittää tiedon viranomaiselle.

### 13.4.6 Kertalipun virhetilanteet

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

Busseissa lataaminen on päättynyt 9.8.2021

### 13.5 Matkatavarat

Matkatavarasta, kuten lastenvaunuista, rattaista ja suksista, ei peritä maksua. Liikenteenharjoittaja voi periä seutuliikenteessä polkupyörästä kertamaksun hinnan asiakkaan ikäryhmän mukaan, jos kuljettaja joutuu laittamaan polkupyörän erikseen ruumaan. Jos asiakas laittaa polkupyörän itse, kuljettaminen on maksutonta.

Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon kookasta tavarakollia (esim. polkupyörä tai huolimattomasti pakattu suuri matkatavara), jos siitä on haittaa muille matkustajille, etenkin ruuhka-aikana.

Lastenvaunut tulee aina nostaa keskiovesta ja niitä kuljetetaan vain keskisillan syvennyksessä (seutuliikenneautoissa kasattuna tavaratilassa).

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.

Aseiden kuljettamista linja-autossa ei ole suotavaa, vaikka ase olisi pakattuna suojapussiin ja aseenkantajalle siihen laillinen lupa.

### 13.6 Eläinten kuljettaminen

Lemmikkieläimiä, poliisikoiraa, näkövammaisten opaskoiraa, liikuntarajoitteisen avustajakoiraa ja/tai avustajakoiraksi koulutettavaa koiraa saa kuljettaa linja-autoissa. 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, ettei eläin aiheuta häiriötä muille matkustajille. Lemmikkieläimiä ei saa sijoittaa istuimille eikä niitä saa pitää autossa irrallaan. Eläimistä ei peritä maksua.

.

### 13.7 Matkustajan käyttäytymiseen liittyvät tilanteet

Eväiden nauttiminen bussissa ei ole suotavaa, mutta kuljettaja toimii harkintansa mukaan olosuhteet huomioon ottaen.

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

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

Kuljettaja saa kieltäytyä ottamasta kyytiin uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan, jos tämän voidaan käytöksen perusteella päätellä todennäköisesti aiheuttavan häiriötä. Kuljettajalla on oikeus poistaa häiriötä aiheuttava matkustaja ajoneuvosta, jos tämä ei kehotuksista 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 (Laki järjestyksen pitämisestä joukkoliikenteessä 3 §).

### **13.8 Joukkotapahtumat/kampanjat**

Viranomaisen voi hyväksyä sopimusliikenteessä erilaisten tapahtumien kisapassit ja yhteiskäyttöiset pääsyliput, jotka sisältävät bussimatkan. Sopimukset yhteiskäyttöisyydestä tehdään viranomaisen toimesta ja niistä annetaan aina erillinen tiedote. Yksittäinen matkustaja voi käyttää matkustusoikeutta ilman ryhmää. Matkustajat rekisteröidään aina rahastuslaitteella annettujen ohjeiden mukaisesti.

## **14 PALVELU- JA MYYNTIPISTEOHJEET**

### **14.1 Palvelu- ja myyntipisteiden laiteohjeet**

Laitteiden käyttöohjeet ovat erilliset palvelupistelaitteille ja linja-autojen myyntilaitteille. Tässä palvelu- ja myyntiohjeessa ei käsitellä laitekohtaisia tietoja tarkemmin.

### **14.2 Myyntivirheet**

Myyntivirheet ovat aina myyntipisteen vastuulla. Myynnin peruutuksen voi tehdä vain siinä myyntipisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Peruutus on mahdollista silloin, kun tuote on vielä ostoskorissa.

Virheelliset lippulataukset on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä latauspisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos korttia on käytetty latauksen jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain palvelupisteessä. Tällöin korjauspyyntö käsitellään palvelupisteessä joukkoliikenteen ohjeiden mukaisesti.

Jos matkakortti on suljettu tai korvattu uudella: korttia ei tällöin ladata ja asiakasta pyydetään ottamaan yhteys palvelupisteeseen.

### **14.3 Henkilötietojen käsittely**

Henkilötietolain (523/1999) mukaan matkakorttiasiakkaiden asiakasrekisterin tietoja ei luovuteta ulkopuolisille muulloin kuin lain tai viranomaisten velvoittamana. Asiakasrekisterin tiedot voidaan luovuttaa tai tietoja voidaan muuttaa näin ollen vain, mikäli asiakas todistaa henkilöllisyytensä tai on valtuuttanut toisen ihmisen toimimaan puolestaan (kohta 6.5).

Maksukorttijärjestelmän asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeus on palvelupisteiden henkilökunnalla, jolla on salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on suurta huolellisuutta noudattaen ja vain asiakkaan pyynnöstä oikeus selailla järjestelmästä asiakkaan tai asiakkaan kortin tietoja ja tapahtumia.

#### **14.4 Asiakasrekisteriote**

Asiakasrekisteriselosteen kopiot ovat asiakaspalvelupisteissä, josta asiakas voi niitä halutessaan pyytää luettavaksi. Asiakastietoina kerätään koti- ja asuinkunta, nimi, osoite, henkilötunnus, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä.

Rekisteriotteen saa antaa asiakkaalle vain henkilökohtaisen asioinnin yhteydessä. Henkilöllisyys on ehdottomasti tarkistettava.

#### **14.5 Valtuuttaminen**

Henkilökohtaisen matkakortin omistaja voi valtakirjalla valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan matkakorttiasioitaan. Valtuutetulla ei välttämättä tarvitse olla omaa matkakorttia, mutta hänen tietonsa on löydettävä asiakasrekisteristä (asiakkuus luodaan ilman matkakorttia).

Valtakirjan voi tulostaa viranomaisen nettisivuilta. Valtuutus on korttikohtainen. Valtakirjassa tulee olla

- valtuuttajan sekä valtuutetun nimi ja henkilötunnus
- voimassaoloaika. Jos sitä ei ole merkitty, asetetaan voimassaoloajaksi asiointipäivä.
- matkakortin (tai -korttien) numero(t), jota/joita valtuutus koskee, jos valtuuttajalla on useita matkakortteja.
- Valtakirja otetaan vastaan ja sen tiedot merkitään valtuuttajan korttitietoihin. Valtakirja voidaan tämän jälkeen hävittää.

#### **14.6 Turvakiellon alaiset asiakkaat**

Turvakielto on maistraatista kirjallisesti haettava tietojenluovutuskielto, joka koskee henkilön kotikuntaa ja osoitetta. Turvakiellosta huolimatta henkilötietoja luovutetaan vain esim. seurakunnille, Kelalle, poliisille, oikeus- ja verohallinnolle sekä terveydenhuollon oikeusturvakeskukselle.

Turvakiellon alaisen asiakkaan tiedot voidaan tallentaa joukkoliikenteen asiakasrekisteriin manuaalisesti vain asiakkaan omasta pyynnöstä. Asiakkaan on tällöin

- todistettava henkilöllisyytensä
- annettava kirjallinen lupa tietojen tallennukseen (lomake) sekä
- luovutettava lupalomakkeen liitteeksi väestötietojärjestelmän (VTJ) ote, jossa mainitaan turvakielto.

Lupalomake säilytetään liitteineen palvelupisteessä lukitussa tilassa kassakaapissa, kunnes asiakas kumoaa turvakiellon tai lopettaa asiakkuutensa.

Huomattavaa:

- asiakkaan tietoja saa muuttaa vain, jos asiakas todistaa VTJ:n otteella tietojen muuttuneen

- asiakkaan henkilöllisyys on aina tarkistettava.

## **14.7 Reklamaatiot**

Reklamaatiot ja hyvitykset tehdään ainoastaan palvelupiste Kastellissa.

Palvelupiste Kastelli ottaa vastaan asiakasreklamaatiot viallisista matkakorteista. Viallinen kortti korvataan veloituksetta uudella ja kortilla mahdollisesti oleva lipputuote siirretään uudelle kortille. Asiakkaan korttitiedot pyritään ensisijaisesti selvittämään myyntijärjestelmästä, mutta tarvittaessa asiakasta pyydetään todistamaan ostettu lipputuote esim. ostokuitista.

Vahingoittuneet kortit korvataan, jos ei ole syytä epäillä, että asiakas olisi sen itse aiheutetusti rikkonut.

Jos asiakas on hankkinut kadonneen tilalle uuden kortin ja vanhan kortin sisältö on hyvitetty asiakkaalle, löytynyttä korttia ei voida enää käyttää. Kortti kannattaa joko hävittää itse tai palauttaa Asiakaspalvelupiste Kastelliin.

Kadonneen kortin sulkeminen tapahtuu ainoastaan Waltti-ohjelman kautta.