PORIN JOUKKOLIIKENTEEN YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT

Porin joukkoliikenteen yleisten matkakortti- ja matkustusehtojen päivitykset on hyväksytty joukkoliikennejaostossa 29.9.2026, ja ne korvaavat aikaisemmat ehdot. Ehdot astuvat voimaan 1.11.2026.

1. Soveltamisala 4
2. Lipun ostaminen ja matkustaminen 4
2.1. Maksutta matkustavat 4
2.2. Lemmikit 5
2.3. Polkupyörät ja muut matkatavarat 5
2.4. Esteettömyys 5
3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu 6
3.1 Waltti-matkakortin hankinta 6
3.1.1 Henkilökohtainen Waltti-matkakortti 6
3.1.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti 7
3.2. Lipputuotteet 7
3.2.1 Kausilippu 7
3.2.2 Arvolippu 8
3.2.3 Kuljettajalta käteisellä ostettavat lipputuotteet 8
3.2.4. Mobiililiput 8
3.2.5. Koululaisten liput 8
3.2.6. Kelan koulumatkatukilippu 9
3.3. Lähimaksulippu 9
3.4. Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä 10
3.5. Matkakortin käyttötietojen selvittäminen 10
3.6. Matkakortin käyttäminen 10
3.7. Matkakortin väärinkäyttö 11
3.8. Matkakortin sulkeminen 11
3.8.1 Henkilökohtainen Waltti - matkakortti 11
3.8.2 Haltijakohtainen Waltti – matkakortti 12
3.9. Reklamaatiot ja selvityspyynnöt 12
3.9.1 Viallinen matkakortti 12
3.9.2. Ostettujen lipputuotteiden muuttaminen 12
3.9.3. Virheelliset lippulataukset 12
3.9.4. Virheelliset arvolippuveloitukset 13
3.9.5. Lippujen palautus tarpeettomana 13
3.9.6. Waltti Mobiili-sovellukseen liittyvät hyvitykset 13
3.9.7. Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset 14
3.10. Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen 14
4. Porin joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet 14
4.1. Waltti-matkakortin myyminen 14

4.2. Maksut 14
4.3. Porin joukkoliikenteen vastuun rajoitus 15
4.4. Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen 15

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1.1.2024 jälkeen myytyihin Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortteihin, niille ladattaviin lipputuotteisiin ja muihin myynnissä oleviin lipputuotteisiin sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Porin joukkoliikennettä ja palveluita käyttävän asiakkaan vastuulla on perehtyä näihin matkaehtoihin ja toimia niiden mukaisesti.

Asiakastietosuojaseloste löytyy kokonaisuudessaan Porin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

2. Lipun ostaminen ja matkustaminen

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkaan oikeuttava, voimassa oleva lippu. Lippu voi olla matkakortille ladattu lipputuote, mobiililippu tai bussista käteisellä tai lähimaksulla ostettava kertalippu. Matkakortilla tai älypuhelimen sovelluksessa oleva lippu on esitettävä joko lukijalaitteelle tai kuljettajalle aina matkan alkaessa. Lähimaksulla maksettaessa maksuväline on leimattava aina linja-autoon noustessa.

Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osissa eri maksutapoja käyttäen. Mobiililippu on ostettava ennen kyytiin nousua. Waltti Mobiili-sovelluksesta ostettujen lippujen voimassaolo alkaa heti ostohetkestä.

Kuljettajalta käteisellä ostettava lippu on säilytettävä koko matkan ajan. Jos matkustaja käyttää vaihto-oikeuden toiseen matkaan, lipussa oleva QR-koodi on aina luettava lukijalaitteella tai lukijalaitteen ollessa pois käytöstä, näytettävä kuljettajalle, vaihtomatkan alkaessa.

Linja-autoihin on rekisteröity sekä istuma- että seisomapaikkoja. Yksi lippu oikeuttaa yhteen paikkaan. Isokokoisille matkatavaroille, polkupyörille, sähköpotkulaudoille ja lemmikeille on ostettava aikuisen kertalippu. Tarkempia tietoja mukana kuljetettavista matkatavaroista löytyy ehtojen kohdasta *2.3. Polkupyörät ja muut matkatavarat*.

Porin joukkoliikenteen asiakasryhmät ovat:

- juniori (0-7v.)
- lapsi (8-16v.)
- nuori (17-25v.)
- aikuinen (26v. ja vanhemmat)

Katso myös kohdat *3.1. Waltti-matkakortin* hankinta sekä *3.2. Lipputuotteet*.

2.1. Maksutta matkustavat

Porin joukkoliikenteessä maksutta matkustavat 0-7 -vuotiaat lapset. Yhden aikuisen kanssa saa kulkea maksutta kaksi (2) 0-7 -vuotiasta lasta. Lasten määrään lasketaan myös lastenvaunuissa tai -rattaissa oleva lapsi. Muista mukana kulkevista 0-7 -vuotiaista lapsista peritään lapsen kertalipun hinta.

Oikeus maksuttomiin matkoihin ei koske varhaiskasvatuksen ja perusopetusten ryhmiä.

Pientä lasta vaunuissa tai rattaissa mukanaan kuljettava henkilö on oikeutettu maksuttomaan matkaan.

2.2. Lemmikit

Kaikkia lemmikkieläimiä saa kuljettaa bussissa, mutta kuljettaja päättää lemmikeistä tapauskohtaisesti. Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon lemmikkieläintä, mikäli autossa on paljon matkustajia ja tilaa vähän. Omistaja on vastuussa siitä, ettei eläin aiheuta häiriötä muille matkustajille. Lemmikin kuljettamisesta veloitetaan aikuisen kertalipun hinta, joka maksetaan käteisellä.

Lemmikkieläimet sijoitetaan bussiin siten, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa muille matkustajille. Lemmikkieläimiä ei saa sijoittaa istuimille eikä niitä saa pitää irrallaan.

Linja-autoissa saa aina kuljettaa poliisikoiraa, näkövammaisen opaskoiraa, liikuntarajoitteisen avustajakoiraa tai avustajakoiraksi koulutettavaa koiraa.

2.3. Polkupyörät ja muut matkatavarat

Matkustajan itse kuljettamat ja huolehtimat matkatavarat kuljetetaan linja-autossa ilman erillistä maksua. Matkatavaroista ei saa aiheutua haittaa tai vaaraa, eivätkä ne saa tukkia linja-auton käytävää. Kuljettaja arvioi tapauskohtaisesti, mitkä matkatavarat mahtuvat kyytiin vaaraa ja haittaa aiheuttamatta.

Polkupyörästä, sähköpotkulaudasta ja muista isokokoisista tavaroista veloitetaan aikuisen kertalipun hinta, joka maksetaan käteisellä.

Maksua ei peritä lapsen kuljettamiseen käytettävistä lastenvaunuista tai -rattaista eikä rollaattorista, jota matkustaja käyttää apuvälineenä.

2.4. Esteettömyys

Porin joukkoliikenteen liikennöitsijä Porin Linjat Oy:n bussit ovat matalalattiabusseja. Bussin etu- tai keskiosassa on liikuntaesteisille soveltuvia erikseen merkittyjä istumapaikkoja.

Joukkoliikenteessä kuljettaja palvelee matkustajia lipun ostamisessa, neuvoo oikean pysäkin pyydettäessä ja ohjaa liikenteen häiriötilanteissa matkustajat korvaavalle vuorolle. Joukkoliikenteen kuljettajan työtehtäviin ei kuulu matkustajan toistuva fyysinen auttaminen eikä matkustajan tavaroista huolehtiminen.

Porin joukkoliikenteessä ei käytetä EU-vammaiskorttia etuuksien tai alennusten osoittamiseen, eivätkä vammaiset henkilöt tai heidän avustajansa ole oikeutettuja maksuttomiin matkoihin.

3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

3.1 Waltti-matkakortin hankinta

Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia Waltin-verkkokaupasta (waltti.fi) tai asiakaspalvelusta. Matkakortti maksaa 7€. Matkakortille on painettu Waltti-tunnus, Porin joukkoliikenteen (PJL) logo sekä matkakortin identifioiva korttinumero.

Henkilökohtaisen matkakortin ostaminen asiakaspalvelusta edellyttää poliisin myöntämän henkilöllisyystodistuksen esittämistä. Asiakkaan henkilötiedot kirjataan asiakasrekisteriin. Henkilökohtaisen matkakortin omistajatietoja ei voi muuttaa toiselle henkilölle.

Haltijakohtaisen matkakortin voi ostaa ilman henkilöllisyyden varmentamista.

Matkakortista tulee oston yhteydessä joko henkilö- tai haltijakohtainen. Henkilökohtaista matkakorttia ei voi myöhemmin muuttaa haltijakohtaiseksi eikä haltijakohtaista matkakorttia voi muuttaa myöhemmin henkilökohtaiseksi.

Alaikäiselle tai ei-täysivaltaiselle henkilölle voidaan myydä oma matkakortti ja lipputuotteita ilman huoltajan tai edunvalvojan suostumusta.

Asiakkaan velvollisuutena on tutustua Porin joukkoliikenteen yleisiin matkakortti- ja matkustusehtoihin ennen kortin hankkimista. Matkakortin luovutuksen yhteydessä asiakkaan ja Porin joukkoliikenteen välille syntyy asiakassuhde, joka on voimassa, kunnes jompikumpi osapuolista sen päättää. Asiakassuhteen säilymiseksi asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja. Waltin verkkokaupalla ja Waltti Mobiili-sovelluksella on omat käyttöehtonsa.

3.1.1 Henkilökohtainen Waltti-matkakortti

Henkilökohtaisen Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia kuka tahansa. Kortin hankinnan yhteydessä asiakkaan henkilöllisyys tarkistetaan. Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja. Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettäessä luotettava selvitys iästään kuljettajalle. Henkilökohtaista matkakorttia ei voi muuttaa haltijakohtaiseksi.

Henkilökohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia myös toiselle täysi-ikäiselle henkilölle. Tällöin on esitettävä vapaamuotoinen valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä oma henkilöllisyys poliisin myöntämän henkilöllisyystodistuksen avulla. Valtuuttaja eli kortin omistaja on yksin vastuussa näiden ehtojen täyttymisestä, mikäli hän on täysi-ikäinen ja täysivaltainen henkilö.

Asiakkaan tiedot tallennetaan Porin joukkoliikenteen Waltti-järjestelmän asiakasrekisteriin. Rekisterinpitäjä on Porin kaupungin joukkoliikenneviranomainen. Henkilötietolain (523/99) 10§:n mukainen rekisteriseloste löytyy Porin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Matkakortille ja asiakasrekisteriin tallennettavia tietoja ovat kortinomistajan nimi, henkilötunnus, koti- ja asuinkunta, sukupuoli sekä käyttäjäryhmä. Ainoastaan asiakasrekisteriin tallennetaan lisäksi

kortinomistajan osoite, luovutetun kortin korttinumero sekä vapaaehtoisina tietoina puhelinnumero, sähköpostiosoite, matkakortin lataustiedot ja käyttötietoina matkustustiedot niistä lipuista, joilla on asiakkaalle rahallista merkitystä. Viimeisimmät käyttötapahtumat tallentuvat myös matkakortille.

Henkilökohtaiselle Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voi ostaa kausilippuja tai arvoa. Perusopetuslain mukaisia koulumatkoja ja KELA:n tukemia opiskelijaetuuksia varten tarvitaan aina henkilökohtainen matkakortti.

Matkakortille voi ostaa kausilipputuotteita tai arvoa Waltti-verkkokaupassa, asiakaspalvelupisteessä tai myyntipisteissä.

3.1.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia yksityishenkilö, yhteisö tai yritys. Haltijakohtaisen matkakortin hankkivasta asiakkaasta ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin.

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan asiakasryhmä lapsi, nuori tai aikuinen eikä asiakasryhmää voi myöhemmin muuttaa. Matkakortille voi ostaa asiakasryhmän mukaisia kausilippuja tai arvoa. Haltijakohtaista matkakorttia ei voi muuttaa henkilökohtaiseksi.

3.2. Lipputuotteet

3.2.1 Kausilippu

Kausilippu on Waltti-matkakortille tai Waltti Mobiili-sovelluksesta ostettava lipputuote, joka on voimassa ennalta määritellyn ajan.

Waltti-matkakortille ladatun kausilipun voimassaolo alkaa ensimmäisestä leimauksesta linja-autossa. Waltti-matkakorttia ei voi ladata Waltti Mobiili-sovelluksen kautta.

Waltti Mobiili-sovellukseen ostetun kausilipun voimassaolo alkaa heti ostohetkestä.

Matkakortilla voi olla samanaikaisesti kaksi kausilippua (käytössä oleva sekä yksi odottava kausilippu). Matkakortille voi ladata uuden kausilipun vasta kun edellinen kausilippu on otettu käyttöön leimaamalla matkakorttia linja-autossa. Odottavan lipputuotteen voimassaoloaika alkaa vasta, kun käytössä oleva lippu on käytetty loppuun ja matkakorttia on leimattu linja-autossa.

Samalla matkakortilla voi olla kausilippu ja arvolippu. Linja-auton lukijalaite lukee matkakortilta ensisijaisesti kausilipun. Jos matkustaja haluaa matkustaa arvolipulla kausilipun sijaan, matkustajan on pyydettävä kuljettajalta arvolipun veloittamista ennen kuin näyttää matkakortin lukijalaitteelle.

3.2.2 Arvolippu

Arvolippu on Waltti-kortille ladattua rahaa yksittäisten matkojen maksamiseen. Arvoa voi ladata 5-500 euroa. Arvolipulta veloitetaan Waltti-matkakortille asetetun asiakasryhmän mukainen maksu. Arvo on käytettävissä kaksi (2) vuotta.

Waltti-matkakorttiin ostetulla arvolla voi maksaa matkoja Waltin lippu- ja maksujärjestelmää käyttävissä joukkoliikennekaupungeissa. Matkakortin käytöstä muualla kuin omalla joukkoliikennealueella jää merkintä sekä oman alueen että käyttöalueen käyttötapahtumarekisteriin.

Matkakorttiin ladatulla arvolla voi maksaa usean samaan tai nuorempaan asiakasryhmään kuuluvan henkilön matkan.

3.2.3 Kuljettajalta käteisellä ostettavat lipputuotteet

Kuljettajalta voi ostaa käteisellä kerta- ja aikalippuja. Rahastuslaitteen tulostama kuitti on samalla matkustajan lippu, jossa näkyy matkustajan asiakasryhmä ja lipun välittömästi ostohetkellä käynnistyvä vaihtoaika. Tietoa lipuista löytyy Porin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

3.2.4. Mobiililiput

Mobiililippuja voi ostaa Waltti Mobiili-sovelluksesta. Liput toimivat puhelimen sovelluksessa eikä niitä saa ladattua tai siirrettyä matkakortille. Liput tulevat voimaan heti hyväksytyn ostotapahtuman jälkeen. Bussiin noustessa ostetun mobiililipun QR-koodi näytetään lukijalaitteelle.

Waltti Mobiili-sovelluksessa on myytävänä kertalippuja, aikalippuja sekä kausilippuja. Lipputuotteet maksetaan sovelluksen tarjoamien maksutapojen avulla.

3.2.5. Koululaisten liput

Porin kaupungin sivistyslautakunta päättää esi- ja perusopetuksen koulukuljetusperiaatteet (kuljetussääntö). Perusopetuslain mukaisia koulumatkoja varten myönnetyt matkakortit ovat koululaisten henkilökohtaisia matkakortteja, joille voi ladata arvoa vapaa-ajan matkustusta varten.

Koulusihteerit tilaavat koululaisten matkakortit WalttiPro-järjestelmän kautta. Koululaisten lipulla voi matkustaa koulupäivinä klo 7–17 välisenä aikana kaksi vaihdollista matkaa.

3.2.6. Kelan koulumatkatukilippu

Koulumatkatuki korvaa koulumatkojen kustannuksia. Sitä myönnetään toisen asteen oppilaitoksessa opiskeleville. Toisen asteen oppilaitoksia ovat esimerkiksi lukiot ja ammatilliset oppilaitokset. Koulumatkatukea voi saada, jos opiskelijalla on vähintään 10 matkapäivää kalenterikuukaudessa. Lisätietoa koulumatkatuesta löytyy Kelan verkkosivuilta.

Kelan koulumatkatuetut liput Porin joukkoliikenteessä:

- Kela 30 pv kausilippu
- Kela 14 pv kausilippu

Kelan 30 päivän kausilippu on kausilippu, jolla on rajaton matkustusoikeus Porin joukkoliikenteessä CITY-A vyöhykkeillä 30 päivän ajan.

Kelan 14 päivän kausilippu on kausilippu, jolla on rajaton matkustusoikeus Porin joukkoliikenteessä CITY-A vyöhykkeillä 14 matkustuspäivänä 30 päivän aikana. Kausilipun voimassaoloaika päättyy joko silloin kun kaikki 14 matkustuspäivää on käytetty tai kun 30 päivää on kulunut, vaikka kaikkia 14 matkustuspäivää ei olisi vielä käytetty.

Kelan koulumatkatuettu lippu on henkilökohtainen etuus, joten jo ostettuja Kelan koulumatkatuettuja lippuja ei ole mahdollista siirtää, hyvittää tai perua. Opiskelijan vastuulla on ostaa oikea lipputuote.

3.3. Lähimaksulippu

Lähimaksu tarkoittaa matkalipun ostamista pankkikortilla tai muulla lähimaksuun soveltuvalla välineellä. Lähimaksamiseen käyvät kortit: Visa, Visa Electron, Mastercard ja Eurocard. Maksaa voi myös mobiililaitteen Google Wallet- ja Apple Pay -maksusovelluksilla, kun sovellukseen on yhdistetty maksukortti. Kaikki saman päivän aikana tehdyt matkat pitää maksaa samalla maksukortilla tai mobiililaitteella. Vaikka maksukortti olisi lisätty maksusovellukseen, ne eivät ei toimi ristiin keskenään, vaan kumpikin aloittaa oman maksukattolaskennan.

Lähimaksussa on käytössä maksukatto-ominaisuus, joka mahdollistaa matkustajalle aina edullisimman lipputuotteen käytön ilman, että matkustajan täytyy itse miettiä, mikä tuote on edullisin.

Porin joukkoliikenteen ajantasaiset lähimaksun asiakashinnat ja maksukatot löytyvät Porin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Lukijalaitteet eivät kysy PIN-koodia lähimaksulla maksettaessa. Lukijalaitteesta ei tulostu kuittia. Perityt maksut ja tehdyt matkat voi tarkistaa asiakasportaalista, osoitteesta pori.littlepay.com.

Mikäli maksukorttia on veloitettu virheellisesti, tulee asiakkaan olla yhteydessä Porin joukkoliikenteen asiakaspalveluun 7 vuorokauden sisällä virheen tapahtumisesta. Lisäksi asiakkaan on esitettävä asianmukainen tosite virheellisestä veloituksesta. Jos kyse on asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta, maksua ei hyvitetä. Jos kyse on palveluntarjoajan virheestä, maksu voidaan hyvittää.

Lähimaksulaitteen puuttuminen linja-autosta, yhteensopivuusongelmat mobiililaitteisiin liitettyjen korttien ja lähimaksulaitteen välillä tai maksuvälineen toimimattomuus ei oikeuta ilmaiseen matkaan, jälkikäteen

maksettaviin hyvityksiin eikä muulla maksutavalla ostettujen lippujen voimassaoloajan pidennyksiin. Matkan voi maksaa lähimaksulaitteen puuttuessa linja-autossa käteisellä, Waltti-matkakortilla tai Waltti mobiili-sovelluksesta ostettavalla lipulla.

3.4. Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä

Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan kolmen (3) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Kortin teknisen käyttöiän päättymisen jälkeen (viimeistään 8 vuotta ostohetkestä laskettuna) kortti tulee uusia. Kortinomistaja tai -haltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti käyttötakuun ajan. Kun matkakortin käyttö lopetetaan, se on hävitettävä tietosuojajätteenä.

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

Takuuaikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen asiakaspalvelussa. Uudesta kortista voidaan takuuaikana periä olemassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu, jos voidaan todeta, että matkakorttia ei ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

Porin joukkoliikenteen asiakaspalveluun toimitettuja kadonneita matkakortteja säilytetään asiakaspalvelussa yhden (1) kuukauden ajan. Yli yhden kuukauden ajan säilytetyt ja noutamattomat matkakortit hävitetään.

3.5. Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapahtumahistorian lippujen ja ostojen osalta yhden (1) vuoden ajalta asiakaspalvelussa. Henkilöllisyys on todistettava poliisin myöntämällä henkilöllisyystodistuksella. Matkakortti on oltava mukana asiakaspalvelussa. Selvittämisestä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu.

3.6. Matkakortin käyttäminen

Matkakortille ostettujen lipputuotteiden voimassaolo alkaa, kun matkakortti näytetään linja-auton lukijalaitteelle ensimmäisen kerran. Matkakortille voi ostaa lipputuotteita etukäteen ja ne ovat käytettävissä kahden vuoden ajan ostohetkestä.

Jos ajoneuvossa oleva lukijalaite ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus rahastuslaitteelta. Jos kuljettajankaan laite ei toimi, on matka tällöin ilmainen, ellei asiasta ole tiedotettu erikseen em. asiaan liittyviä poikkeavia matkustusohjeita.

Jos vika on matkakortissa, matkustajan on hankittava uusi matkakortti joko Waltin verkkokaupasta tai asiakaspalvelusta. Kuljettaja perii asiakkaalta kertalipun hinnan, jonka voi maksaa käteisellä, lähimaksulla tai Waltti Mobiili-sovelluksesta ostetulla lipulla.

3.7. Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta, jos henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai nuoremman asiakasryhmän henkilökohtainen matkakortti ylempään asiakasryhmään kuuluvan käyttöön.

Kuljettajalla on oikeus periä matkakortin väärinkäyttäjältä voimassa olevan hinnaston mukainen kertalipun hinta.

Haltuun otettuja matkakortteja voi tiedustella Porin kaupungin asiakaspalvelupisteestä, jonne matkakortit toimitetaan viikoittain. Henkilöllisyys on todistettava korttia noudettaessa. Vastuu väärinkäytöstä johtuvista menetyksistä tai muista vahingoista on kortinomistajalla. Hallussapitoajasta ei makseta korvauksia.

3.8. Matkakortin sulkeminen

3.8.1 Henkilökohtainen Waltti - matkakortti

Asiakaspalvelu sulkee henkilökohtaisen matkakortin, jos matkakortin omistaja asioi itse asiakaspalvelussa ja esittää poliisin myöntämän henkilöllisyystodistuksen henkilöllisyytensä varmentamiseksi.

Suljettua matkakorttia ei voi enää käyttää matkustamiseen. Suljetun henkilökohtaisen matkakortin tilalle ostettavalle uudelle matkakortille (7 €) voidaan siirtää suljetun matkakortin lipputuotteet. Siirrosta peritään voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu.

Mikäli suljetulla matkakortilla on Kelan koulumatkatuettuja lippuja, niitä ei voi hyvittää tai siirtää uudelle matkakortille.

Asiakas voi sulkea oman, henkilökohtaisen matkakorttinsa myös Waltin verkkokaupassa. Waltin verkkokaupassa suljetun matkakortin voi aktivoida uudelleen käyttöön, mikäli kortti löytyy. Jos Waltin verkkokaupassa suljettua matkakorttia ei löydy, suljettu kortti tulee korvata uudella matkakortilla asiakaspalvelussa. Lisätietoa kortin sulkemisesta Waltin verkkokaupassa löytyy Porin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

Haltijakohtaisia tai muiden henkilöiden henkilökohtaisia matkakortteja ei pysty sulkemaan eikä aktivoimaan uudelleen käyttöön Waltin verkkokaupassa.

Verkkokaupassa suljettua matkakorttia ei voi käyttää, eikä siihen voi ostaa arvoa tai kausilippuja.

3.8.2 Haltijakohtainen Waltti – matkakortti

Haltijakohtainen Waltti-matkakortti on aina haltijansa vastuulla. Haltijakohtaista Waltti-matkakorttia ei voi sulkea eikä matkakortilla olevia lippuja tai arvoa siirretä toiselle kortille asiakaspalvelussa. Porin joukkoliikenne ei ole velvollinen korvaamaan kadonneella tai varastetulla haltijakohtaisella matkakortilla olevia lippuja. Kadonneen tai varastetun matkakortin korttimaksua ei hyvitetä asiakkaalle.

3.9. Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

3.9.1 Viallinen matkakortti

Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortille annetaan kolmen (3) vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Tänä aikana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen asiakaspalvelussa.

Vioittuneella matkakortilla olevat liput voidaan siirtää uuteen korttiin edellyttäen, että matkakortin sisältö voidaan selvittää matkakorttijärjestelmästä. Korttinumeron on oltava luettavissa matkakortista tai muusta korttia koskevasta tositteesta (esim. korttihistoria).

Uudesta matkakortista voidaan takuuaikana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen siirtämisestä uudelle matkakortille palvelumaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on vioitettu tahallisesti.

3.9.2. Ostettujen lipputuotteiden muuttaminen

Asiakas voi muuttaa henkilökohtaiselle matkakortilleen ostettuja käyttämättömiä kausilippuja arvolipuksi asiakaspalvelussa. Palautuksen arvo lasketaan kausilipun lataushetkellä voimassa olleen asiakashinnan mukaisena. Asiakkaalla on oltava mukanaan matkakortti sekä poliisin myöntämä henkilöllisyystodistus henkilöllisyyden varmentamiseksi. Lipputuotteiden muuttamisesta peritään voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu.

Haltijakohtaiselle matkakortille ostettuja kausilippuja ei voi muuttaa arvolipuksi.

Ostetuista lipputuotteista ei hyvitetä rahaa asiakkaalle, ellei kyseessä ole virheellinen myyntitilanne.

3.9.3. Virheelliset lippulataukset

Virheelliset lippujen myynnit on pyrittävä ensisijaisesti ja välittömästi korjaamaan siinä myyntipisteessä, jossa virhe on tapahtunut. Jos lipputuotteella on matkustettu virheellisen myynnin jälkeen, korjaus voidaan tehdä vain asiakaspalvelussa viivytyksettä virheen havaitsemisen jälkeen, enintään seitsemän (7) työpäivän kuluttua. Korjauspyyntö on tehtävä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Asiakkaalle ei korvata virheestä aiheutuneita matkakustannuksia.

3.9.4. Virheelliset arvolippuveloitukset

Virheellisesti tai erehdyksessä tehdyt arvolippuveloitukset voidaan palauttaa matkakortille. Asiakkaan on virheen sattuessa pyydettävä kuljettajalta tulostettu korttihistoria, johon tämä merkitsee virheellisen tapahtuman. Tosite ja matkakortti on esitettävä asiakaspalvelussa.

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä asiakaspalvelupisteessä viivytyksettä virheen havaitsemisen jälkeen, enintään 1 kuukauden kuluttua.

3.9.5. Lippujen palautus tarpeettomana

Asiakas voi palauttaa henkilökohtaiselle matkatililleen tai matkakortilleen ostettuja tarpeettomia lipputuotteita omasta pyynnöstään asiakaspalvelupisteessä. Asiakkaan on asioitava asiakaspalvelupisteessä henkilökohtaisesti. Asiakkaalla on oltava mukanaan voimassa oleva poliisin myöntämä henkilöllisyystodistus ja Waltti Mobiili-sovellus tai Waltti-matkakortti, johon palautettava lippu on ostettu.

Asiakas voi valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asiaa valtakirjalla. Valtuutetulla on oltava mukanaan voimassa oleva poliisin myöntämä henkilöllisyystodistus ja Waltti Mobiili-sovellus tai Waltti-matkakortti, johon palautettava lippu on ostettu.

Kuolemantapauksessa henkilökohtaiselle matkakortille tai matkatilille ostettuja lipputuotteita voidaan hyvittää kuolinpesän pankkitilille. Kuolinpesän valtuuttamalla henkilöllä on oltava mukanaan voimassa oleva poliisin myöntämä henkilöllisyystodistus ja Waltti Mobiili-sovellus tai Waltti-matkakortti, johon palautettava lippu on ostettu.

Kausilippujen hyvitykset tehdään ensisijaisesti muuttamalla käyttämätön tai jäljellä oleva kausilippu matkakortille arvoksi. Hyvityksiä ei tehdä käteisellä.

Palautuksesta peritään aina voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu. Mikäli palautuksesta maksettava arvo on pienempi kuin palvelumaksu, lippuja ei palauteta. Haltijakohtaiselle matkakortille ladattuja lippuja ei voi palauttaa.

Matkakortin korttimaksua (7€) ei palauteta.

3.9.6. Waltti Mobiili-sovellukseen liittyvät hyvitykset

Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuostoja ei hyvitetä. Asiakkaan tulee tutustua Waltti Mobiili-sovelluksen ehtoihin ja vyöhykkeisiin ennen lipun ostamista ja tarvittaessa pyytää neuvontaa asiakaspalvelusta. Jos voidaan todeta, että virheellinen lippuosto johtuu palveluntarjoajan virheestä, voidaan virheelliset lippuostot hyvittää. Asiakkaan tulee olla yhteydessä asiakaspalveluun viivytyksettä virheen havaitsemisen jälkeen.

Waltti Mobiili-sovelluksesta ostettu voimassa oleva kausi-, vuorokausi- tai kertalippu on mahdollista siirtää toiseen puhelimeen, jos puhelin esimerkiksi katoaa. Väärinkäyttöjen ehkäisemiseksi siirtokertoja on rajoitettu. Siirtokertojen täyttyessä lippu häviää näkyvistä, eikä sitä pysty palauttamaan käyttöön.

3.9.7. Muut selvityspyynnöt ja hyvitykset

Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämisohjeet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen eivät yleensä oikeuta korvauksiin. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan Porin joukkoliikenneviranomaiselle osoitetun vapaamuotoisen kirjallisen hakemuksen perusteella.

3.10. Matkakortin ja asiakassuhteen lopettaminen

Kortinomistajalla on oikeus lopettaa matkakorttinsa ja asiakassuhteensa milloin tahansa asiakaspalvelussa. Kortinomistajan on tällöin todistettava henkilöllisyytensä poliisin myöntämällä henkilöllisyystodistuksella ja hänen tulee täyttää asiakaspalvelupisteessä kirjallinen lomake, jossa hän valtuuttaa joukkoliikenneviranomaisen poistamaan asiakkaan tiedot Porin joukkoliikenteen asiakasrekisteristä.

Porin joukkoliikenneviranomaisella on oikeus päättää asiakassuhde, mikäli asiakkuuden ehdot eivät ole täyttyneet. Asiakkuuden päättyessä asiakastiedot poistetaan heti, jolleivat muut lainsäädännölliset velvoitteet estä tietojen poistamista. Tietojen poistamisen jälkeen reklamointi, hyvitykset ja virhetilanteiden selvittäminen eivät ole enää mahdollisia.

4. Porin joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

4.1. Waltti-matkakortin myyminen

Porin joukkoliikenne myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 3 kerrotuin ehdoin. Haltijakohtaisille matkakorteille/matkatileille voidaan ladata vain haltijakohtaisia lippuja ikäryhmäperusteisesti. Henkilökohtaiselle matkakortille/matkatilille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

4.2. Maksut

Porin joukkoliikenteellä on oikeus periä asiakkaalta asiakaspalvelupisteessä ja verkkosivuilla nähtävillä olevan, kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaiset maksut, joita lippujen maksujen lisäksi ovat

- matkakortin korttimaksu
- matkakortin latauksesta perittävä palvelumaksu
- lippujen siirtämisestä perittävä palvelumaksu
- palvelumaksu muista matkakorttiin liittyvistä selvittelyistä

Myyntipisteillä on oikeus periä palvelumaksu lipputuotteiden lataamisesta matkakortille.

4.3. Porin joukkoliikenteen vastuun rajoitus

Porin joukkoliikenne ei vastaa matkakortin käytöstä muissa kuin matkustukseen liittyvissä palveluissa eikä ole velvollinen korvaamaan mahdollisten muiden sopimusyritysten toimesta koitunutta vahinkoa.

Porin joukkoliikenne ei vastaa kolmansien osapuolten lippu- tai maksujärjestelmien toimivuudesta, saatavuudesta tai niissä tapahtuvista virheistä. Kolmansien osapuolten palveluihin liittyvät käyttöehdot määräytyvät kyseisen palveluntarjoajan ehtojen mukaisesti. Asiakkaan vastuulla on perehtyä palveluntarjoajan ehtoihin ennen palvelun käyttämistä.

4.4. Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Porin seudun joukkoliikennejaosto päättää Porin joukkoliikenteen matkustus- ja matkakorttiehdoista. Ehtoja voidaan muuttaa. Jos ehtojen muutos lisää kortinhaltijan- tai omistajan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan eikä johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Porin joukkoliikenne ilmoittaa muutoksesta julkaisemalla tiedotteen verkkosivuillaan. Muutos tulee voimaan tiedotteessa ilmoitettuna ajankohtana.