

# PORIN JOUKKOLIIKENTEN YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT

Porin joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot on hyväksytty joukkoliikennejaostossa 21.3.2023 § 14. **Ehtojen päivitykset on hyväksytty joukkoliikennejaostossa 4.2.2025 ja ne korvaavat aikaisemmat ehdot.**

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

## 1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1.1.2024 jälkeen myytyihin Porin joukkoliikenteen **Waltti-matkakortteihin, niihin ladattaviin lipputuotteisiin ja muihin myynnissä oleviin lipputuotteisiin sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Porin joukkoliikenteen joukkoliikennematkoja ja -palveluja 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 älypuhelimien 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:

- 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 alle 8-vuotiaat lapset sekä pientä lasta vaunuissa tai rattaissa mukanaan kuljettavat henkilöt.

## 2.2. Lemmikkieläimet

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, jonka voi maksaa käteisellä, mobiilista ostettavalla kertalipulla tai matkakortilla olevalla arvolla.

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 poliisikoira, näkövammaisen opaskoira, liikuntarajoitteisen avustajakoira tai avustajakoira koulutettavaa koira.**

## 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, jonka voi maksaa käteisellä, mobiilista ostettavalla kertalipulla tai matkakortilla olevalla arvolla.

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

## 3. Kortinomistajan ja -haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

### 3.1 Waltti-matkakortin hankinta

Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia Waltin-verkkokaupasta ([walti.fi](http://walti.fi)) tai asiakaspalvelusta. **Matkakortti maksaa 7 euroa.** 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.

Haltijakohtaisen matkakortin voi ostaa ilman henkilöllisyyden varmentamista.

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. Waltti-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 kuitenkin tarkistetaan. Henkilökohtaista, matkakortille ladattua lippua voi käyttää vain kortinomistaja. Lasten tai nuorten matkakorttia käyttävän on esitettävä pyydettyä luotettava selvitys iästään kuljettajalle.

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 joukkoliikenneviranomaisen. **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 käyttötapaukset tallentuvat myös matkakortille.**

Henkilökohtaiselle Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortille voi ostaa yksittäisiä lipputuotteita tai lippuyhdistelmiä (esim. kausi- ja arvolippu). Perusopetuslain mukaisia koulumatkoja ja KELA:n tukemia opiskelijaetuuksia varten tarvitaan aina henkilökohtainen matkakortti.

**Matkakortille voi ostaa lipputuotteita tai lisätä arvoa Waltti-verkkokaupassa, asiakaspalvelupisteessä tai myyntipisteissä.**

### 3.1.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti

Haltijakohtaisen Waltti-matkakortin voi hankkia yksityishenkilö, yhteisö tai yritys. Haltijakohtaisten matkakorttien hankkijoista ei kerätä tietoja asiakasrekisteriin.

Haltijakohtaiselle matkakortille tallennetaan asiakasryhmä lapsi, nuori tai aikuinen. Matkakortille voi ostaa asiakasryhmän mukaisia kausilippuja tai arvoa.

Haltijakohtaisen matkakortin asiakasryhmää ei voi muuttaa, eikä haltijakohtaisesta matkakortista voi tehdä henkilökohtaista matkakorttia.

## 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**), mutta toisen kausilipun lataus on mahdollinen vasta kun ensimmäinen kausilippu on otettu käyttöön linja-autossa. Odottavan lipputuotteen kausi lähtee voimaan vasta, kun voimassa oleva lippu on käytetty loppuun.

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 voimassa 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 käyttötapahistoriaan.

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

### 3.2.3 Kuljettajalta käteisellä ostettavat lipputuotteet

**Kuljettajalta voi ostaa käteisellä kertalippuja ja aikalippuja.** Rahastuslaitteen tulostama kuitti on samalla matkustajan lippu, jossa näkyy matkustajan asiakasryhmä ja lipun välittömästi ostohetkellä käynnistyvä vaihtoaika.

CITY-vyöhykkeen kertalipulla ei ole vaihto-oikeutta.

CITY-A-vyöhykkeen kertalipussa on **yhden tunnin (60 min)** vaihto-oikeus.

CITY-A-vyöhykkeen 5 (viiden) tunnin lipussa on viiden tunnin rajaton **matkustusoikeus**.

CITY-A-vyöhykkeen 24 (kahdenkymmenen neljän) tunnin lipussa kahdenkymmenen neljän tunnin rajaton **matkustusoikeus**.

### 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 hyväksytyin ostotapahtuman jälkeen. Bussiin noustessa ostetun mobiililipun QR-koodi näytetään lukijalaitteelle.

Waltti Mobiili-sovelluksessa on myytävänä kertalippuja, **aikalippuja** sekä kausilippuja aikuisille, nuorille ja lapsille. 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 myös 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.**

## 3.3. 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 ne on yhdistetty maksukorttiin. **Kaikki saman päivän aikana tehdyt matkat pitää maksaa samalla maksukortilla tai mobiililaitteella. Vaikka maksukortti olisi lisätty esimerkiksi Google Walletiin, se ei toimi ristiin kyseisen fyysisen maksukortin kanssa, vaan aloittaa uuden 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](http://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 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 rahalla, Waltti-matkakortilla tai mobiililipulla.

### 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 eikä monistaa, leikata, taittaa tai rei'ittää tai sähköisesti käsitellä.

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

### 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 tällöin mukana asiakaspalvelussa. Selvittämisestä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu.

### 3.6. Matkakortin käyttäminen

Lipputuotteiden voimassaoloaika alkaa, kun lipputuote ensimmäisen matkan alkaessa näytetään lukijalaitteelle. Matkakortille voi ostaa lipputuotteita etukäteen ja ne ovat käytettävissä kahden vuoden ajan ostohetkestä.

Jos ajoneuvossa oleva lukijalaite ei toimi, matkustajan on pyydyttävä 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 Waltti-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 henkilökohtaisen matkalipun sisältävä 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 euroa) 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.**

#### **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 takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja lippujen siirtämisestä uudelle matkakortille palvelumaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on voitettu 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 Walti Mobiili-sovellukseen liittyvät hyvitykset

Asiakkaan omasta virheestä tai huolimattomuudesta johtuvia virheellisiä lippuostoja ei hyvitetä. Asiakkaan tulee tutustua Walti 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.

### 3.9.6. 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, jolleivät muut lainsäädännölliset veloitteet 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 sopimusyhteyksien toimesta koitunutta vahinkoa.

### 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.