

PORIN JOUKKOLIIKENTEN YLEISET MATKAKORTTI- JA MATKUSTUSEHDOT

Porin joukkoliikenteen yleiset matkakortti- ja matkustusehdot on hyväksytty joukkoliikennejaostossa
21.3.2023 § 14.

1. Soveltamisala.....	3
2. Lipun ostaminen ja matkustaminen	3
2.1. Maksutta matkustavat.....	3
2.2. Lemmikkieläimet.....	3
2.3. Polkupyörät ja muut matkatavarat.....	4
3. Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu.....	4
3.1. Waltti-matkakortin hankinta	4
3.1.1 Henkilökohtainen Waltti-matkakortti.....	5
3.1.2 Haltijakohtainen Waltti-matkakortti	5
3.2. Lipputuotteet	5
3.2.1 Kausilippu.....	5
3.2.2 Arvolippu.....	6
3.2.3 Kuljettajalta käteisellä ostettavat lipputuotteet.....	6
3.2.4 Mobiililiput.....	6
3.2.5 Koululaisten liput	7
3.2.6 Lähimaksulippu	7
3.3. Matkakortin säilyttäminen ja käyttöikä.....	7
3.4. Matkakortin käyttötietojen selvittäminen	8
3.5. Matkakortin käyttäminen	8
3.6. Matkakortin väärinkäyttö	8
3.7. Matkakortin sulkeminen.....	9
3.7.1 Henkilökohtainen Waltti - matkakortti.....	9
3.7.2 Haltijakohtainen Waltti – matkakortti.....	9
3.8. Reklamaatiot ja selvityspyynnöt	9
3.8.1 Viallinen matkakortti	9
3.8.2 Ostettujen lipputuotteiden muuttaminen.....	9
3.8.3 Virheelliset lippulataukset	10
3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset	10
4. Porin joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet	10
4.1. Waltti-matkakortin myyminen	10
4.2. Maksut	10
4.3. Porin joukkoliikenteen vastuun rajoitus	10
4.4. Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen	11

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan 1.4.2023 jälkeen myytyihin Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortteihin ja Waltilippu- ja maksujärjestelmän kautta myytyihin lipputuotteisiin, sekä näiden käyttöön joukkoliikenteessä. Ehtojen noudattaminen on edellytys Porin joukkoliikenteen ja asiakkaan jatkuvalle asiakassuhteelle.

Asiakastietosuojaseloste löytyy kokonaisuudessaan Porin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

2. Lipun ostaminen ja matkustaminen

Matkustaakseen asiakkaalla on oltava matkaan oikeutettava, voimassa oleva lippu. Lippu voi olla matkakortille ladattu lipputuote, mobiililippu tai kertalippu. Matkakortilla tai älypuhelimien sovelluksessa oleva lippu on esitettävä joko lukijalaitteelle tai kuljettajalle aina matkan alkaessa.

Matkan hinta tulee maksaa kerralla kyytiin noustessa eikä sitä voi maksaa osittain kausilipulla, arvolla, lähimaksulla tai käteisellä. Mobiililippu on ostettava ennen matkan alkua.

Kuljettajalta käteisellä ostettava lippu on säilytettävä koko matkan ajan. Jos matkustaja käyttää vaihtooikeuden toiseen matkaan, lippu on 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 tai arvolippu.

Porin joukkoliikenteen asiakasryhmät ovat:

- lapsi (8-16v.)
- nuori (17-25v.)
- aikuinen (26v. ja sitä vanhemmat)

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

2.1. Maksutta matkustavat

Alle 8-vuotias lapsi saa matkustaa maksutta.

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

2.2. Lemmikkieläimet

Linja-autoissa saa kuljettaa poliisikoiraa, näkövammaisten opaskoira, liikuntarajoitteisen avustajakoira tai avustajakoira koulutettavaa koira. Muiden lemmikkieläinten kuljettaminen on kuljettajan harkinnassa

tapauskohtaisesti. Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon lemmikkieläintä, jos autossa on paljon matkustajia ja tilaa vähän. Omistaja on vastuussa siitä, ettei eläin aiheuta häiriötä muille matkustajille. Lemmikkieläimen kuljettamisesta peritään aikuisen kertamatkan hinta.

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

2.3. Polkupyörät ja muut matkatavarat

Polkupyörien, sähköpotkulautojen ja muiden isokokoisten tavaroiden ottamisesta bussiin päättää kuljettaja ruuhkatilanteen mukaan. Matkatavaroita voi kuljettaa sylissä tai lattialla. Penkit on varattu vain matkustajille.

Polkupyörästä, sähköpotkulaudasta ja isokokoisista matkatavaroista peritään Porin aikuisen kertamatkan hinta. Lapsen kuljettamiseen käytettävistä lastenvaunuista tai –rattaista ei peritä maksua. Rollaattoria apuvälineenä käyttävä matkustaja ei maksa rollaattoristaan erillistä maksua.

3. Kortinomistajan ja – haltijan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu

3.1. Waltti-matkakortin hankinta

Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakortin voi hankkia Waltin-verkkokaupasta (www.kauppa.waltti.fi) tai asiakaspalvelusta. Matkakortille on painettu Waltti-tunnus, Porin joukkoliikenteen (PjL) logo sekä matkakortin identifioiva korttinumero.

Matkakortin tilaaminen Waltti-verkkokaupasta postitse kotiin toimitettuna maksaa 7 euroa.

Henkilökohtaisen matkakortin ostaminen asiakaspalvelusta edellyttää poliisin myöntämän henkilökortin tai passin esittämistä. Asiakkaan henkilötiedot kirjataan asiakasrekisteriin. Matkakortin ostaminen asiakaspalvelusta maksaa 7 euroa.

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 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 henkilölle. Tällöin on esitettävä vapaamuotoinen valtakirja henkilöltä, jolle kortti hankitaan sekä oma henkilöllisyys poliisin myöntämän henkilökortin tai passin 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 asiakaspalvelusta sekä Porin joukkoliikenteen verkkosivuilta.

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 ikäryhmä lapsi, nuori tai aikuinen. Matkakortille voi ostaa ikäryhmän kausilippuja tai arvoa.

3.2. Lipputuotteet

3.2.1 Kausilippu

Kausilippu on Waltti-matkakortille tai Waltti Mobiili-sovelluksesta ostettava lipputuote, joka on voimassa ennalta määritellyn ajan ensimmäisestä leimaukerrasta. Voimassaoloaika voi olla enimmillään 30 vuorokautta. Kortilla voi olla samanaikaisesti kaksi peräkkäistä kausilippua (käytössä oleva sekä yksi odottava kausi), mutta toisen kauden 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.

Kausilipputuotteen voi ladata matkakortille Waltin verkkokaupassa, asiakaspalvelussa tai myyntipisteillä. Lisäksi kausilipun voi ostaa Waltti Mobiili-sovelluksesta.

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

3.2.2 Arvolippu

Arvolippu on Waltti-kortille ladattua rahaa yksittäisten matkojen maksamiseen. Arvoa voi ladata 5-500 euroa. Arvolipulla voi maksaa myös mukana matkustavan henkilön matkan. Arvolipulle asetetaan haltijakohtainen ikäryhmä ja lipulta veloitetaan ikäryhmän mukainen maksu. Arvo on voimassa 2 (kaksi) vuotta.

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

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

3.2.3 Kuljettajalta käteisellä ostettavat lipputuotteet

Kuljettaja myy käteisellä matkustajille kertalippuja. Rahastuslaitteen tulostama kuitti on samalla matkustajan kertalippu, jossa näkyy matkustajan asiakasryhmä ja lipun välittömästi ostohetkellä käynnistyvä vaihto-aika.

CITY-vyöhykkeen kertalipulla ei ole vaihto-oikeutta.

A-vyöhykkeen kertalipussa on 60 minuutin rajaton vaihto-oikeus.

A-vyöhykkeen viiden tunnin kertalipussa on viiden tunnin rajaton vaihto-oikeus.

3.2.4 Mobiililiput

Mobiililippuja voi ostaa Waltti Mobiili-sovelluksesta. Liput toimivat puhelimen sovelluksessa eivätkä lataudu matkakortille. Liput tulevat voimaan heti hyväksytyt ostotapahtuman jälkeen. Bussiin noustessa ostetun mobiililipun QR-koodi näytetään lukijalaitteelle.

Waltti Mobiili-sovelluksessa on myytävänä kertalippuja, 24 h päivälippuja 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 ostaa myös muita lipputuotteita.

3.2.6 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 Pay ja Apple Pay -maksusovelluksilla, kun ne on yhdistetty maksukorttiin.

Lähimaksussa on käytössä hintakatto, mikä tarkoittaa joukkoliikennematkojen maksamisen muutosta etukäteismaksusta jälkikäteen maksamiseen. Hintakatto mahdollistaa matkustajalle aina edullisimman lipputuotteen käytön ilman, että matkustajan täytyy itse miettiä, mikä tuote on edullisin.

Porin joukkoliikenteessä lähimaksulipun hintakatot ja asiakashinnat ovat seuraavat:

- Yhden tunnin, 0-60 minuuttia, rajaton matkustus, asiakashinta 3,50 euroa (alv. 10%)
- Enintään viiden tunnin (5h), 61-300 minuuttia, rajaton matkustus, asiakashinta 5 euroa (alv. 10%)
- Enintään yhden vuorokauden (24h), 301-1440 minuuttia, rajaton matkustus, asiakashinta 8 euroa (alv. 10%)

Lukijalaitteet eivät kysy PIN-koodia lähimaksulla maksettaessa. Lukijalaite ei tulosta matkalippua. Perityt maksut ja tehdyt matkat voi tarkistaa osoitteesta pori.littlepay.com.

Mikäli maksukorttia on veloitettu virheellisesti, tulee asiakkaan olla yhteydessä Porin joukkoliikenteen asiakaspalveluun 30 vuorokauden sisällä virheen tapahtumisesta. 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 lähimaksun puuttuessa linja-autossa käteisellä rahalla, Waltti-matkakortilla tai mobiililipulla.

3.3. 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.

3.4. Matkakortin käyttötietojen selvittäminen

Asiakas voi pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevan tapahtumahistorian lippujen ja ostojen osalta yhden (1) vuoden ajalta asiakaspalvelussa. Henkilöllisyys on todistettava poliisin myöntämällä henkilökortilla tai passilla. Matkakortti on oltava tällöin mukana asiakaspalvelussa. Selvittelystä peritään 2 euron palvelumaksu.

3.5. Matkakortin käyttäminen

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

Jos ajoneuvossa oleva kortinlukija ei toimi, matkustajan on pyydettävä kuljettajaa tarkastamaan matkakortissa olevat lipputiedot tai vaihto-oikeus tämän laitteelta. 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.

3.6. Matkakortin väärinkäyttö

Kuljettajalla on oikeus ottaa matkakortti haltuun matkustajalta, jos henkilökohtaisen matkalipun sisältävä henkilökohtainen matkakortti on luovutettu toisen henkilön käyttöön tai alemman ikäryhmän henkilökohtainen matkakortin ylempään ikäryhmään kuuluvan käyttöön.

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

3.7. Matkakortin sulkeminen

3.7.1 Henkilökohtainen Waltti - matkakortti

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

Suljetun henkilökohtaisen matkakortin tilalle ostettavalle uudelle matkakortille (7 euroa) voidaan siirtää suljetun matkakortin lipputuotteet. Siirrosta peritään 2 euron palvelumaksu.

3.7.2 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 vastaa suljetulla matkakortilla olevasta lipputuotteesta tai arvosta.

3.8. Reklamaatiot ja selvityspyynnöt

3.8.1 Viallinen matkakortti

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

3.8.2 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 henkilökortti tai passi henkilöllisyyden varmentamiseksi. Lipputuotteiden muuttamisesta peritään palvelumaksu 2 euroa.

Haltijakohtaiselle matkakortille ostettuja kausilippuja ei voi muuttaa arvolipuksi.

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

3.8.3 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.

Asiakkaalle ei korvata virheestä aiheutuneita matkakustannuksia.

3.8.4 Virheelliset arvolippuveloitukset

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

Korjauspyynnöt virheellisistä arvolippuveloituksista on tehtävä asiakaspalvelupisteessä viivytyksettä virheen havaitsemisen jälkeen, enintään seitsemän (7) työpäivän kuluttua.

4. Porin joukkoliikenteen velvollisuudet, vastuu ja oikeudet

4.1. Waltti-matkakortin myyminen

Porin joukkoliikenne myy Waltti-matkakortteja kappaleessa 3 kerrotuin ehdoin. Henkilökohtaiselle matkakortille voidaan ladata kaikkia haltijakohtaisia lipputyyppejä ikäryhmäperusteisesti sekä henkilökohtaisia lippuja tietyin ehdoin.

4.2. Maksut

Porin joukkoliikenteen Waltti-matkakorttien ostamisesta peritään 7 euron maksu

Porin joukkoliikenteen lipputuotteiden ostamisesta ja muuttamisesta sekä matkahistorian selvittelystä 2 euron palvelumaksu.

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.

4.4. Matkustus- ja matkakorttiehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Porin seudun joukkoliikennejaosto päättää Porin joukkoliikenteen matkustus- ja matkakorttiehdoista. Toistaiseksi voimassa olevien ehtojen muutokset päätetään joukkoliikennejaostossa ja muutoksista tiedotetaan Porin joukkoliikenteen verkkosivuilla.