

SVENSKA



Allmänna resevillkor Helsingforsregionens trafik HRT



|| HSL
HRT



Resevillkoren för Helsingforsregionens trafik (HRT) tillämpas på kollektivtrafikresor och -tjänster som ordnas av HRT. Kunder som använder HRT:s tjänster är skyldiga att bekanta sig med dessa resevillkor och följa dem.

Dessa resevillkor gäller från och med att de nya zonerna tas i bruk, och ersätter de tidigare resevillkoren. Resevillkoren finns att få på HRT:s service-ställen, i R-kiosker, på övriga försäljningsställen som säljer HRT-kort samt på webbplatsen hsl.fi. HRT förbehåller sig rätten att ändra resevillkoren.

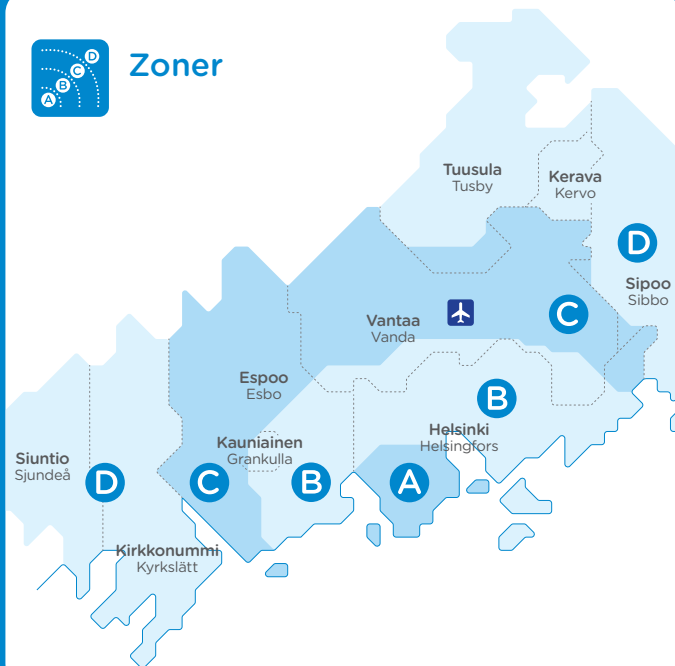


Innehåll

1. HRT:s kollektivtrafik	5
2. Biljetter och köp av biljetter	8
2.1 Enkel- och värdebiljetter	8
2.2 Tilläggsbiljett	9
2.3 Dygnsbiljett	10
2.4 Periodbiljett	10
2.5 Betalsätt	13
3. Användning av biljetter	14
3.1 Rätt att resa	14
3.2 Användning av biljetter i trafikmedlen	14
3.3. Rätt att resa utan biljett	16
4. Problem vid köp och användning av biljett	16
4.1 HRT-kortet eller engångskortet fungerar inte	16
4.2. Kortläsaren fungerar inte	17
4.3. Biljetten laddas inte i appen	17
4.4. Fel i appen eller problem med telefonen	17
5. Biljettkontroll	18
6. Borttappat HRT-kort	19
7. Biljett- och laddningsuppgifter	20
7.1. Biljett- och laddningsuppgifter på HRT-kortet	20
7.2 Biljett- och laddningsuppgifterna i HSL-appen	20
8. HRT-kortets användningstid	21
9. Ersättning av biljettpris	21
9.1 Kontrollera att du har rätt biljett	21
9.2 Ersättning, utredningar och reklamationer	21
9.3 Återköp av period och värde	22
9.4 Ersättning vid sjukhusvistelse eller dödsfall	24
9.5. Strejk eller trafikstörning	24
10. Transport av cyklar och bagage i kollektivtrafiken	25
11. Stadscyklar	25
12. Anslutningsparkering	26
13. HRT:s dataskydd	26



Zoner



Biljetter

A B C D

A B C D

A B C D

A B C D

A B C D

A B C D

A B C D

1. HRT:s kollektivtrafik

HRT:s verksamhetsområde omfattar nio medlemskommuner: Helsingfors, Esbo, Grankulla, Vanda, Kervo, Sibbo, Tusby, Kyrkslätt och Sjundeå. HRT-området är indelat i fyra zoner som är namngivna med bokstäverna A, B, C och D med början från Helsingfors centrum.

Köp en biljett för alla de zoner du passerar. I ABC-området behöver du alltså minst en AB- eller BC-biljett. Det går inte att köpa en biljett för en enstaka zon A, B eller C.

HRT:s biljetter gäller i bussarna, närtågen, metron och spårvagnarna samt på Sveaborgsfärjan. U-busslinjerna som kör utanför HRT-området kompletterar trafikutbudet. På dessa linjer kan du resa med HRT:s biljetter i HRT-området. Det finns också sammanlagt ca 4 400 stadscyklar i Helsingfors, Esbo och Vanda. En giltig HRT:s biljett berättigar också till användning av anslutningsparkeringarna. Anslutningsparkeringen är till för kollektivtrafikens kunder.

HRT:s kollektivtrafikbiljetter säljs

- på serviceställen
- på flera försäljningsställen, bl.a. i kiosker, butiker och hotell
- i biljettautomater
- i HSL-appen
- i HRT-korttjänsten på nätet som tas i bruk under 2019
- på bussar.

Biljetter säljs också via tjänster som upprätthålls av aktörer som förmedlar rätt att resa med kollektivtrafiken, till exempel MaaS-operatörer.

Biljetter säljs inte på närtågen, på metron eller på spårvagnarna.

Du hittar det närmaste försäljningsstället via hsl.fi:

Utbudet omfattar period-, tilläggs-, dygns-, värde- och enkelbiljetter:

- Du kan köpa periodbiljetter i HSL-appen eller med HRT-kortet
- Om du har en giltig periodbiljett, kan du köpa en tilläggsbiljett
- Du kan också köpa enkel- och dygnsbiljetter i HSL-appen.
- Du kan köpa värdebiljetter för enstaka resor med värde, dvs. pengar, som har laddats på HRT-kortet.
- Det finns två olika typer av enkel- och dygnsbiljetter: biljetter som laddas på ett engångskort av papp som börjar gälla vid första aktiveringen samt biljetter som skrivs ut på papper och som börjar gälla vid köptillfället.

Det finns två typer av HRT-kort: personliga kort och innehavarkort.

- **Ett personligt HRT-kort** kan användas endast av kortets ägare och får inte lånas ut till någon annan. Användarens kundgrupp registreras på kortet, och tillsammans med hemkommunen bestämmer den vilka period- och värdebiljetter som kan laddas på kortet.
- **Ett innehavarkort** kan användas av vem som helst som tillhör den kundgrupp som har registrerats på kortet (vuxen eller barn).
- Innehavarkortet kan inte omvandlas till ett personligt resekort eller tvärtom.



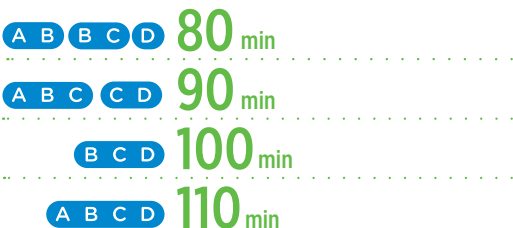
Periodbiljetten i HSL-appen är alltid personlig.

- Din kundgrupp och hemkommun bestämmer vilka biljetter du kan köpa med appen och till vilket pris.
- Du kan ladda ner appen gratis till din Android- eller iPhone-telefon från respektive appbutik.
- När du reser t.ex. med vänner, med din partner eller med dina barn, kan du också köpa enkel- och dygnsbiljetter för dem i din telefon. Biljetter gäller endast i en telefon och kan inte flyttas till en annan telefon. Biljetter gäller endast i en telefon och den kan inte flyttas till en annan telefon.

2. Biljetter och köp av biljetter

2.1 Enkel- och värdebiljetter

- Enkel- och värdebiljetterna gäller i 80-110 minuter beroende på zon. Enkelbiljetter som har köpts i en automat gäller 10 minuter längre.



- Du kan köpa **en värdebiljett** med HRT-kortet i kortläsaren. Du måste ha värde dvs. pengar på kortet för att kunna köpa biljetten. Du kan ladda värde på ditt kort i automater, på försäljnings- och serviceställen samt i HRT-korttjänsten som lanseras under 2019.
- Du kan köpa **enkelbiljetter med HSL-appen**. Du kan välja när du vill att biljetten börjar gälla, inom upp till 24 timmar från köptillfället.
- Du kan köpa **en enkelbiljett på papper** i automaterna eller av bussföraren. Biljettens giltighetstid börjar vid köptillfället.
- Du kan köpa **enkelbiljetter som laddas i förväg på ett engångskort av papp** på serviceställen, i många kiosker och butiker samt i en del av automaterna. Biljetten börjar gälla när du aktiverar biljetten för första gången i kortläsaren.
- **Sveaborgsbiljetten** gäller i 12 timmar och endast på Sveaborgsfärjan. Biljetten gäller i 12 timmar.
 - Förköpta Sveaborgsbiljetter som laddas på ett engångskort säljs på alla service- och försäljningsställen samt i automaterna på Salutorget och i Sveaborg. Biljetten börjar gälla när du aktiverar biljetten för första gången i kortläsaren.
 - Under sommarsäsongen kan du köpa en biljett som skrivs ut på papper på försäljningsstället på Salutorget. Biljetten börjar gälla vid köptillfället.

2.2 Tilläggsbiljett

- Om du har en giltig periodbiljett i HSL-appen eller på HRT-kortet kan du förmånligt utvidga biljettens giltighetsområde genom att köpa en tilläggsbiljett för en enstaka resa. Tilläggsbiljetten gäller i 80–110 minuter beroende på i vilka zoner

tilläggsbiljetten tillsammans med periodbiljetten gäller.

- Du betalar biljetten antingen med ditt HRT-kort eller via HSL-appen beroende på om du har köpt din periodbiljett med HRT-kortet eller via HSL-appen.
- **I HSL-appen** kan du välja när du vill att biljetten börjar gälla, inom upp till 24 timmar från köptillfället.

2.3 Dygnsbiljett

- Dygnsbiljetter gäller i 1-7 dygn.
- I HSL-appen kan du köpa dygnsbiljetter till alla zoner. Du kan välja när du vill att biljetten börjar gälla, inom upp till 24 timmar från köptillfället.
- **Förköpta biljetter som laddas på ett engångskort av papp** börjar gälla när du aktiverar biljetten för första gången i kortläsaren. Biljetter säljs för alla zoner för 1-7 dygn, och kan köpas på alla HRT:s service- och försäljningsställen och i en del av automaterna.
- **Biljetter som kan köpas i automat eller av bussföraren och som skrivs ut på papper** börjar gälla vid köptillfället. Av bussföraren och i en del av biljettautomaterna kan du köpa endast AB- och ABC-biljetter för 1 dygn.
- **Helsinki Card** är ett kontaktlöst kort som omfattar en reserätt för 1, 2 eller 3 dygn i zonerna A och B eller A, B och C. Reserätten börjar gälla när du aktiverar kortet för första gången i kortläsaren.

2.4 Periodbiljett

Du kan köpa en periodbiljett till ditt **HRT-kort**

- Biljetten gäller i minst 14 dygn eller högst ett år. Du kan välja när du vill att biljetten börjar gälla,

inom upp till 60 dygn från köptillfället. Det går också att ladda ytterligare en periodbiljett till HRT-kortet som kan gälla i högst ett år. Denna biljett kan börja gälla högst inom 60 dygn från det att giltighetstiden för den första periodbiljetten har gått ut.

- Periodbiljetter säljs på försäljnings- och serviceställen samt i en del av automaterna.
- Under 2019 lanseras HRT-korttjänsten. Det går att köpa periodbiljetter i nättjänsten som laddas på kortet när du visar det för första gången för kortläsaren efter biljettköpet.

Du kan köpa periodbiljetter i **HSL-appen** som engångsköp eller i form av en fortlöpande beställning eller fortlöpande sparbeställning:

- Som engångsköp kan du köpa en periodbiljett för 30, 60, 90 eller 360 dygn.
- Fortlöpande beställningar gäller tills vidare, och ditt betalkort debiteras för beställningen var 30:e dag.
- Fortlöpande sparbeställningar är det förmånligaste alternativet för biljetter som gäller i minst 360 dygn. Ditt betalkort debiteras för beställningen var 30:e dag. En uppsägningsavgift tas ut för avbeställningar som gjorts före den 12:e debiteringen.
- Du kan välja när du vill att periodbiljetten börjar gälla, inom upp till 60 dygn från köptillfället.

Bakgrundssystemen för HRT-kortet och HSL-appen kommunicerar inte med varandra. Det innebär att du kan använda biljetter endast i den plattform som du har använt för att ladda biljetten eller värdet. Du kan t.ex. inte använda biljetter i HSL-appen om du har köpt dem med HRT-kortet.



Du kan köpa periodbiljetter i HSL-appen som engångsköp eller i form av en fortlöpande beställning eller fortlöpande sparbeställning.

2.5 Betalsätt

- Enkel- och dygnsbiljetter som köps i **HSL-appen** debiteras antingen på telefonräkningen eller på det betalkort du registrerat i tjänsten. Periodbiljetter debiteras som kortavgift.
- **Värdebiljetter** betalas med värde dvs. pengar som laddas på HRT-kortet. Biljetten sparas på HRT-kortet när du väljer zonen och visar ditt kort för kortläsaren. Du kan ladda värde på ditt kort i en del av automaterna samt på försäljnings- och serviceställen.
- När du köper biljetter eller laddar ditt HRT-kort **på ett service- eller försäljningsställe**, kan du betala bl.a. med kontanter och betalkort. De flesta ställen accepterar också de vanligaste kreditkortet samt HRT:s personalbiljett och presentkort.
- I **HRT:s biljettautomat** kan du betala med betalkort eller mynt. I en del av automaterna kan du betala med sedlar. Du kan också använda värde på HRT-kortet för att betala enkelbiljetter.
- I **bussarna** kan du betala med kontanter. Det lönar sig att reservera småpengar eftersom bussföraren inte behöver ta emot sedlar större än 20 euro. Av bussföraren kan du köpa en enkelbiljett med HRT-kortet till en person som reser tillsammans med dig; du betalar biljetten med värde som laddats på HRT-kortet.
- I **HRT-korttjänsten** som lanseras under 2019 kan du till början betala med betalkort eller MobilePay och via nätbanken. Övriga betalningssätt tas i bruk senare.
- Betalsätt som gäller i tjänster som upprätthålls av aktörer som förmedlar rätt att resa i kollektivtrafiken, t.ex. MaaS-operatörer, beskrivs i aktörernas servicevillkor.

3. Användning av biljetter i HRT:s kollektivtrafik

3.1 Rätt att resa under biljettens giltighetstid

- Alla biljetter ger obegränsad rätt att resa under biljettens giltighetstid och i biljettens zon/zoner i alla kollektivtrafikmedel: på bussarna, närtågen, metron, spårvagnarna och Sveaborgsfärjan. Sveaborgsbiljetten gäller endast på Sveaborgsfärjan.
- När du reser med en värde-, enkel-, dygns- eller tilläggsbiljett **kan du byta till ett annat färdmedel** under biljettens giltighetstid. Biljetten får gå ut under den sista resan.

3.2 Användning av biljetter i trafikmedlen

Det är ditt ansvar att ta reda på vilken biljett du behöver för din resa. **Biljetten måste gälla i alla de zoner du åker igenom. Tilläggsbiljetten** måste tillsammans med din giltiga periodbiljett gälla i de zoner du åker igenom.

- När du betalar din biljett **med värde på HRT-kortet**, ska biljetten köpas direkt i kortläsaren när du går ombord på bussen, spårvagnen eller tåget. I början av en metroresa ska biljetten köpas i kortläsaren innan du går till metrons betalningsområde som börjar vid kortläsarna. Före din färjeresan till Sveaborg ska du köpa en biljett i kortläsaren innan du går till kajområdet.
- När du använder **HSL-appen** eller en app som hör till en aktör som förmedlar biljetter, t.ex. **en MaaS-operatör**, ska den giltiga enkel-, tilläggs-, dygns- och periodbiljetten vara i din telefon innan

du stiger på bussen, spårvagnen eller tåget. Om du åker metro ska biljetten finnas i din telefon innan du går in på betalningsområdet som börjar vid kortläsarna. På motsvarande sätt ska biljetten finnas i din telefon innan du går in på kajområdet vid Sveaborgsfärjan.

- Enkel- eller dygnsbiljetter som laddats på förhand på **ett engångskort av papp** ska aktiveras vid din första resa: **visa upp kortet för kortläsaren** direkt när du stiger på bussen, spårvagnen eller tåget. Före början av en metroresa ska du visa biljetten för kortläsaren innan du går till metrons betalningsområde som börjar vid kortläsarna. På motsvarande sätt ska du visa kortet för kortläsaren innan du går in på kajområdet vid Sveaborgsfärjan.
- Om du ska gå genom en biljettspärren innan du stiger på ett trafikmedel, ska du visa din biljett, ditt HRT-kort eller biljettskärmen i HSL-appen vid spärren.
- **Visa upp din giltiga biljett när du stiger på bussen:**
 - Om du har en giltig värde- eller periodbiljett på ditt HRT-kort, visar du upp kortet för kortläsaren.
 - Visa upp din enkel- och dygnsbiljett samt biljettskärmen i HSL-appen till bussföraren när du stiger på bussen.
- På närtågen, metron och spårvagnarna samt på bussarna på linjerna 550 och 560 samt linjerna 500 och 510 som lanseras under 2019 behöver du visa din biljett endast vid en biljettkontroll.

När du reser utanför HRT-området eller tvärtom, behöver du alltid en biljett som gäller under hela resan.

3.3 Rätt att resa utan biljett

- barn under 7 år (begränsningar på U-linjernas bussar)
- personer som reser med ett barn i åldern 0–6 år i barnvagn, -kärra eller rullstol. Gäller ej på U-linjernas bussar
- personer som reser med rullstol
- ledsagare om den ledsagade har ett Berättigad till ledsagare-stamkort och en giltig biljett eller rätt att resa utan biljett
- elevgrupper som består av högst 30 personer från en läroanstalt som ligger i HRT-området när läraren har lärarens stamkort.

4. Störningar vid köp och användning av biljett

4.1 HRT-kortet eller engångskortet fungerar inte

- Om HRT- eller engångskortet inte fungerar vid kortläsaren, ska kunden prova vid en annan kortläsare. Om kortet är felaktigt, ska kunden köpa sin biljett på ett annat sätt.
- Du kan byta det felaktiga kortet till ett nytt fungerande på ett serviceställe. Period och/eller värde som finns kvar på det skadade HRT- eller engångskortet kan överföras till det nya kortet.
- Direkta kostnader som uppstått för dig p.g.a. att kortet har skadats ersätts från fall till fall mot kvitton (enkelbiljetter samt telefon- och porto-kostnader). Om det är ditt fel att HRT-kortet har skadats, tar servicestället ut en expeditionsavgift och en kortavgift för det nya kortet. Engångskort som skadats fysiskt kompenseras inte.

4.2. Kortläsaren fungerar inte

- Om kortläsaren inte fungerar, kan du be bussföraren att kontrollera periodbiljetten på HRT-kortet eller biljettens omstigningsrätt eller sälja en värdebiljett.
- I de övriga trafikmedlen ska du försöka köpa din biljett i en annan kortläsare. Om alla kortläsare är ur funktion och du rimligen inte kan köpa en lämplig biljett för din resa, kan kontrollanten välja att inte uppbära en kontrollavgift. I detta fall debiterar kontrollanten ändå priset på en enkelbiljett.

4.3. Biljetten laddas inte in appen

- Om du inte får den beställda biljetten till din telefon, ska du köpa biljetten på något annat sätt innan din resa börjar.
- Om felet i systemet är sådant att du inte rimligen kan skaffa dig en vederbörlig biljett för din resa, kan du befrias från kontrollavgift. I detta fall debiterar kontrollanten ändå priset på en enkelbiljett.

4.4. Fel i appen eller problem med telefonen

- Om du inte kan visa biljettskärmen i mobilappen, måste du köpa din biljett på något annat sätt innan din resa börjar.
- Du ska se till att batteriet i mobilen inte tar slut under resan. Biljettkontrollanter har rätt att ta ut en kontrollavgift om det inte går att kontrollera biljetten på mobilens skärm.
- Du kan flytta din gällande periodbiljett till en ny telefon.

5. Biljettkontroll

Biljettkontrollanter, ordningsvakter som rör sig med biljettkontrollanter, konduktörer i närtågen och busschaufförer har **rätt att kontrollera biljetter**.

- **En kontrollavgift kan åläggas passagerare som reser utan lämplig och giltig biljett.** Dessutom tas ut priset på en kontrollant- eller värdebiljett.
- **Ett personligt HRT-kort** kan användas endast av kortets ägare som pålitligt ska bevisa sin identitet till kontrollanten på begäran.
- Om du använder HRT-kortet på ett sätt som bryter mot HRT:s resevillkor, kan en kontrollant eller en av HRT eller VR befullmäktigad person ta kortet av dig.
- Visa först biljettskärmen i **HSL-appen** eller i den app som upprätthålls av en aktör som förmedlat din biljett, t.ex. en MaaS-operatör. Efter det väljer du "biljettkontroll" på biljettens nedre kant. Appen öppnar sidan där kontrollanten kan kontrollera QR-koden.
- Om du reser med **en barnbiljett**, ska du kunna styrka din ålder på ett pålitligt sätt vid begäran. Om du inte har ditt identitetsbevis med dig, kan biljettkontrollanten kontrollera dina personuppgifter från befolkningsregistret. För detta ändamål krävs att du anger din personbeteckning, ditt namn och din adress på en personuppgiftsblankett.

6. Borttappat HRT-kort

- Du kan anmäla ditt personliga HRT-kort till en spärrlista med din personbeteckning om du har tappat bort ditt kort. Du behöver inte veta kortets nummer.

- Ett innehavarkort kan endast sättas på spärrlistan om personuppgifterna för innehavarkortets ägare eller företagets FO-nummer har kopplats till kortet i registret. Om ett företag har flera kort, måste du också veta kortets nummer.
- Du kan meddela att ditt HRT-kort har förkommit antingen via telefon 09 4766 4000, på ett serviceställe eller i HRT-korttjänsten som lanseras under 2019.
- HRT-kort på spärrlistan kan inte användas för att betala resor, laddas med period eller värde eller tas bort från spärrlistan. Kortavgiften gottgörs inte.
- Period och/eller värde som finns kvar på ett HRT-kort som satts på spärrlistan kan flyttas till ett nytt kort på ett serviceställe. Den återstående perioden laddas fr.o.m. den dag du uträttat ärendet vid servicestället. En expeditionsavgift tas ut för överföringen och en kortavgift tas ut för nya HRT-kort.
- Upphittade HRT-kort sparas i en hittekorg i tre månader, varefter det passiveras. HRT återbetalar inte periodbiljetter eller värde på passiverade kort till kunden.

7. Biljett- och laddningsuppgifter

7.1. Biljett- och laddningsuppgifter på HRT-kortet

- Serviceställen kan ge uppgifter om biljetter och värde som laddats på ditt HRT-kort samt hur du har använt värdet. Du får uppgifterna om ditt giltiga, personliga kort från de senaste två åren.

Du ska styrka din identitet med ett officiellt dokument (officiellt personkort, pass, körkort, FPA-kort med foto). Du behöver inte ha ditt HRT-kort med dig.

- Uppgifterna på innehavarkortet överlämnas endast till kortets innehavare. Du ska ha ditt HRT-kort med dig om en personbeteckning eller företags FO-nummer inte har registrerats på kortet.
- Via **HRT-korttjänsten** som lanseras under 2019 på nätet kan du kontrollera periodbiljettens giltighetstid samt eventuellt värde som finns på ditt HRT-kort. Du kan också ladda ditt kort i tjänsten.
- Du kan kontrollera återstående värde och period på ditt kort **vid en kortläsare** på metrostationerna och i trafikmedlen. På skärmen visas uppgifterna för den biljett du köpt samt återstående värde och period på ditt kort så länge du håller kortet framför kortläsaren.

7.2 Biljett- och laddningsuppgifterna i HSL-appen

- I appen finns en länk till köphistorik på fliken Din biljett. Här visas en lista över biljetter du köpt. Du kan också visa kvittot för varje biljett.

8. HRT-kortets användningstid

- Du kan använda ditt HRT-kort tills HRT beslutar att förnya korten.
- Din rätt till ersättning för värdet som finns kvar på ditt HRT-kort slopas och **dina kunduppgifter raderas från HRT:s kundregister** när det har gått 3 år från den sista laddningen, användningen av värde på kortet eller periodbiljettens sista giltighetsdag. HRT försöker kontakta dig innan detta.

Det är din skyldighet att se till att dina kontaktuppgifter på kortet är korrekta.

9. Ersättning av biljettpris

9.1 Kontrollera att du har rätt biljett

Du ska ha en giltig biljett som är godkänd av HRT och gäller för hela resan. När du laddar ditt HRT-kort på ett service- eller försäljningsställe eller i en automat, ska du kontrollera laddningskvittot för att säkerställa att rätt biljett har laddats på kortet.

Det är ditt ansvar att köpa en rätt biljett i kortläsaren, i en automat eller i HSL-appen

9.2 Ersättning, utredningar och reklamationer

- Ersättning, utredningar och reklamationer som gäller HRT-kort ska skötas vid ett serviceställe. Ärenden som gäller HSL-appen kan skötas endast på HRT:s egna serviceställen. Du måste styrka din identitet när du besöker servicestället. Utredningar och eventuell ersättning som gäller biljetter som har köpts från en aktör som förmedlar biljetter, t.ex. en MaaS-operatör, ska skötas med respektive aktör.
- Ansökan om ersättning ska lämnas in inom två månader efter att grunden för ersättning uppkommit. Ersättningen för ett felaktigt köp i HSL-appen kan beviljas inom två vardagar från köpet.
- Du kan få en ersättning för en period eller ett värde som laddats på ett personligt HRT-kort eller på ett personligt innehavarkort eller för en period som har laddats i HSL-appen.
- Eventuella ersättningar erläggs enligt bestämmelserna om konsumentskydd.

9.3 Återköp av period och värde

- **En återstående periodbiljett på ett HRT-kort** kan återköpas och laddas som värde på kortet. En expeditionsavgift tas ut för ändringen. Du kan använda värdet på kortet för att köpa värdebiljetter eller för att betala en ny periodbiljett om du vill ändra biljettens reseområde.
- Om **din bostad-, arbets- eller studieplats ändras så att den ligger utanför HRT-området**, kan du begära ersättning för den återstående periodbiljetten i **HSL-appen** eller på HRT-kortet. För HRT-kort betalas ersättningen till ett bankkonto. I HSL-appen ges ersättningen så att periodbiljetten återtas, biljettens pris återbetalas helt till det betalkort som kopplats till appen och du betalar för de dagar som din periodbiljett har varit giltig. Du ska visa en utredning som berättigar till ersättning, t.ex. flyttanmälan eller ett intyg från läroanstalten eller arbetsgivaren.
- Om din **bostads-, arbets- eller studieplats ändras inom HRT-området** och din giltiga periodbiljett i HSL-appen inte gäller för det nya reseområdet, kan den kvarstående periodbiljetten ersättas från den dag bostads-, arbets- eller studieplatsen ändras. För HSL-appen ge ersättningen så att periodbiljetten återtas, biljettens pris återbetalas helt till det betalkort som kopplats till appen och du betalar för de dagar som din periodbiljett har varit giltig. Efter det kan du köpa en ny periodbiljett i appen. Du ska visa en utredning som berättigar till ersättningen.
- Om du har köpt en periodbiljett för **fel reseområde eller för fel dagar i HSL-appen**, kan du återta din beställning inom två dagar från det att beställningen har börjat. Den felaktiga giltighetstiden ersätts endast om biljettens giltighetstid

inte har börjat. För HSL-appen ges ersättningen så att periodbiljetten återtas, biljettens pris återbetalas helt till det betalkort som kopplats till appen och du betalar för de dagar som din periodbiljett har varit giltig.

- Om du har gjort **en fortlöpande beställning eller en fortlöpande sparbeställning i HSL-appen** kan du ändra reseområdet i appen när den första 30-dagarsperioden har gått ut. Denna ändring är avgiftsfri.

Ersättning betalas enligt den taxa som gällde vid köptillfället och från den dag du besöker service-stället. En expeditionsavgift tas ut för ersättningar och ändringar.

Om ersättningen för en period eller ett värde som laddats på HRT-kortet betalas till ditt bankkonto, lämnar du ditt HRT-kort till servicestället. Avgiften för kortet återbetalas inte. Om du fortfarande behöver ett HRT-kort, får du ett nytt kort avgiftsfritt.

Om du inte kan besöka ett serviceställe, kan en annan person sköta dina ärenden som gäller HRT-kortet med en fullmakt, om det är frågan om ersättning för en period eller ett värde som betalas till ett bankkonto.. Ersättningar som gäller HSL-appen måste skötas personligt.

9.4 Ersättning vid sjukhusvistelse eller dödsfall

- Du kan få ersättning för periodbiljetter på ett personligt HRT-kort eller i HSL-appen. Periodbiljetter som du inte har använt på grund av sjukhusvistelse ersätts i form av period eller värde till HRT-kortet. Om du använt HSL-appen får du en biljettkod som kan användas för att köpa nya biljetter. Ersättningsansökan ska lämnas in inom två månader efter att grunden för ersättning

uppkommit. Du ska visa en utredning som berättigar till ersättning.

- Vid dödsfall ersätts den återstående perioden på det personliga HRT-kortet eller i HSL-appen fr.o.m. dödsdagen samt det värde som finns kvar på kortet. Ansökan om ersättning kan lämnas in inom ett år från dödsdagen. Returnera HRT-kortet till ett serviceställe. Ersättningen betalas in på kundens eller dödsboets bankkonto. Kortavgiften returneras inte.
- En expeditiionsavgift tas ut för ersättningar.

9.5. Strejk eller trafikstörning

HRT utarbetar separata anvisningar för ersättning vid strejk och arbetsnedläggelse från fall till fall och publicerar dem på adressen hsl.fi. Trafikstörningar, t.ex. enstaka inställda, tidigare lagda eller försenade turer, berättigar i allmänhet inte till återbetalning av biljetter. Ersättning kan beviljas från fall till fall enligt ansökan till HRT.

10. Transport av cyklar och bagage i kollektivtrafiken

- Cyklar kan tas med i mån av plats i **metron och i närtågen**. Stig ombord med cykeln via en dörr som är försedd med en cykelsymbol. Led cykeln på plattformsområdet och gå mellan våningar med hiss.
- I **bussarna och spårvagnarna** är det inte tillåtet att transportera cyklar av säkerhetsskäl. Hopfällbara cyklar kan dock transporteras i alla kollektivtrafikmedel.
- Cyklar eller sparkcyklar för barn under skolåldern

får transporteras om det finns plats i det utrymme som är avsett för barnvagnar och rullstolar.

- **Cyklar får transporteras på Sveaborgsfärjan mot en extra avgift.**
- Vanliga resevaror får transporteras avgiftsfritt.
- Farliga ämnen såsom gasflaskor får inte transporteras i trafikmedlen.

11. Stadscyklar

Stadscyklarna är avsedda för gemensamt bruk.

Du kan låna en cykel på cykelstationerna när du har registrerat dig i tjänsten. Om du vill köpa ett abonnemang för hela säsongen, måste du skapa ett HRT-konto.

Du kan registrera dig i tjänsten för hela säsongen eller för en dag eller en vecka i HSL-appen eller på adressen hsl.fi/sv/stadscyklar. Du kan betala med betalkort. På fem cykelstationer i Helsingfors finns också en betalterminal där du kan köpa ett abonnemang för en dag eller en vecka. Hela säsongen gäller från våren till hösten.

Läs mer: kaupunkipyorat.hsl.fi/sv

12. Anslutningsparkering

Anslutningsparkeringarna är en tjänst som erbjuds till kollektivtrafikens kunder. Vissa anslutningsparkeringar är avgiftsfria. Om du har en giltig biljett på HRT-kortet betalar du en parkeringsavgift som är mindre än den vanliga parkeringsavgiften på de anslutningsparkeringar som är avgiftsbelagda (1–4 euro/10–12 timmar).

De områden som är reserverade för parkering ligger intill hållplatser och stationer i kollektivtrafiken. Du

kan lämna din bil eller cykel på parkeringen och fortsätta resan med metro, tåg, buss eller spårvagn. På de flesta områden är parkeringen begränsad till 10–12 eller 24 timmar.

Mer detaljerad information om anslutningsparkering: <https://www.hsl.fi/sv/infartsparkering>

13. HRT:s dataskydd

HRT samlar in personuppgifter om kunder för att erbjuda smidig och fungerande trafikservice.

Närmare information om insamlingen och behandlingen av personuppgifter finns i dataskyddsbeskrivningen för HRT:s kundregister på adressen [hsl.fi/sv/dataskydd](https://www.hsl.fi/sv/dataskydd) samt i dataskyddsbeskrivningarna för respektive tjänst.

Det är viktigt för oss att du känner dig trygg med hur vi hanterar dina personuppgifter. Vi behandlar dina personuppgifter konfidentiellt och med största omsorg, och vi förutsätter att våra underleverantörer och samarbetspartner gör detsamma.



HRT Kundservice

tfn 09 4766 4000

må-fr 7-19, lö-sö 9-17

hsl.fi**hsl.fi/sv/biljetter-och-priser/sok-forsaljningsstalle**