

SUOMI



Yleiset matkaehdot HSL:n joukko- liikenteessä



HSL
HRT



Helsingin seudun liikenteen (HSL) matkaehtoja sovelletaan HSL:n järjestämiin joukkoliikenne-matkoihin ja -palveluihin. HSL:n palveluita käyttävän asiakkaan vastuulla on perehtyä matkaehtoihin ja toimia niiden mukaisesti.

Nämä matkaehdot ovat voimassa 27.4.2019 alkaen, kun uudet vyöhykkeet otetaan käyttöön, ja ne korvaavat aikaisemmat matkaehdot. Matkaehto-ja on saatavissa palvelupisteistä, R-kioskeista ja muista HSL-kortteja myyvistä myyntipisteistä sekä hsl.fi-sivustolta. HSL pidättää oikeuden muuttaa matkaehtoja.

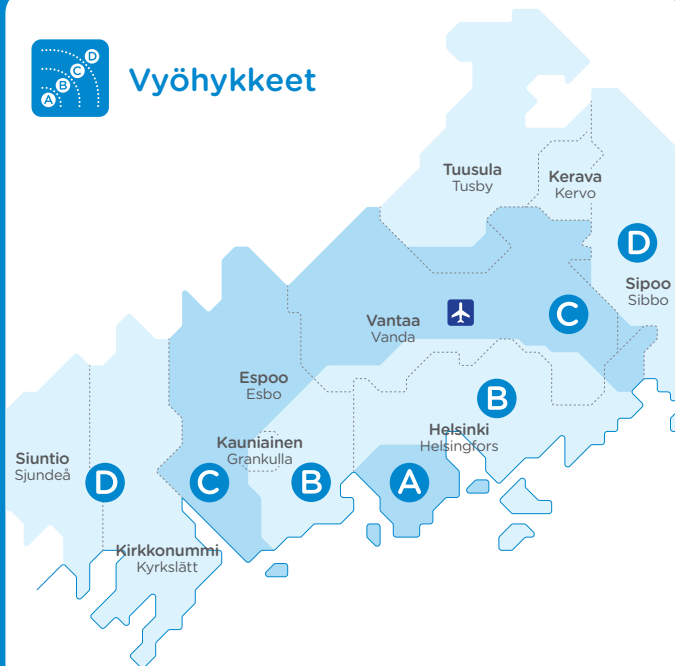


Sisällys

1. HSL:n joukkoliikenne	5
2. Matkaliput ja niiden ostaminen	8
2.1 Kerta- ja arvolippu	8
2.2 Lisävyöhykelippu	9
2.3 Vuorokausilippu	10
2.4 Kausilippu	10
2.5 Matkalippujen maksutavat	13
3. Matkalippujen käyttäminen	14
3.1 Matkustusoikeus	14
3.2 Lippujen käyttö liikennevälineissä	14
3.3 Oikeus matkustaa ilman lippua	16
4. Häiriöitä lipun ostamisessa tai käyttämisessä	16
4.1 HSL-kortti tai kertakortti ei toimi	16
4.2 Kortinlukija ei toimi	17
4.3 Lippu ei lataudu sovellukseen	17
4.4 Sovellus ja puhelimen viat	17
5. Matkalippujen tarkastus	18
6. Kadonnut HSL-kortti	19
7. Lippu- ja lataustiedot	20
7.1 HSL-kortin lippu- ja lataustiedot	20
7.2 HSL-sovelluksen lippu- ja lataustiedot	20
8. HSL-kortin käyttöikä	21
9. Matkalipun hyvittäminen	21
9.1 Tarkasta lippusi oikeellisuus	21
9.2 Hyvitykset, selvitykset ja reklamaatiot	21
9.3 Kauden ja arvon hyvittäminen	22
9.4 Hyvitys sairaalahoidon ajalta tai kuolemantapauksissa	24
9.5 Lakko tai liikennehäiriö	24
10. Polkupyörät ja tavarat joukkoliikenteessä	25
11. Kaupunkipyörät	25
12. Liityntäpysäköinti	26
13. HSL:n tietosuoja	26



Vyöhykkeet



Liput

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. HSL:n joukkoliikenne

HSL:n toimialueeseen kuuluvat sen yhdeksän jäsenkuntaa: Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa, Kerava, Sipoo, Tuusula, Kirkkonummi ja Siuntio. Kuntien muodostama alue on jaettu neljään vyöhykkeeseen, jotka on nimetty kirjaimin ABCD Helsingin keskustasta alkaen.

Osta lippu kaikille niille vyöhykkeille, joiden kautta kuljet. Vyöhykkeillä ABC pitää ostaa aina vähintään AB- tai BC-lippu, sillä lippuja ei ole myynnissä yksittäisille vyöhykkeille A, B tai C.

HSL:n liput kelpaavat busseissa, lähijunissa, metrossa ja raitiovaunuissa sekä Suomenlinnan lautalla. HSL-alueen ulkopuolelle liikennöivät U-bussilinjat täydentävät tarjontaa. Niissä voi käyttää HSL:n lippuja matkoilla HSL-alueella. Lisäksi käytettävissä on yhteensä noin 4 400 kaupunkipyörää eri puolilla Helsinkiä, Espoota ja Vantaata. Voimassa oleva HSL:n lippu oikeuttaa myös liityntäpysäköinnin käyttöön.

HSL:n joukkoliikenteen matkalippuja myydään

- palvelupisteissä
- lukuisissa myyntipisteissä, mm. kioskeissa, marketeissa ja hotelleissa.
- lippuautomaateissa
- HSL-sovelluksessa
- verkossa toimivassa HSL-korttipalvelussa, joka otetaan käyttöön vuoden 2019 aikana
- busseissa.

Lippuja on lisäksi saatavilla joukkoliikenteen matkustusoikeutta välittävien toimijoiden, kuten MaaS-operaattoreiden, palveluissa.

Lähijunissa, metrossa ja raitiovaunuissa ei ole lipunmyyntiä.

Löydät lähimmän ostopaikan hsl.fi:n myyntipaikkausta (hsl.fi/myyntipaikkahaku).

Kausi-, lisävyöhyke-, vuorokausi-, arvo- ja kertalippuja:

- Kausilippuja voi ostaa HSL-sovelluksella tai HSL-kortille.
- Kausilipun yhteyteen on mahdollista ostaa lisävyöhykelippu.
- HSL-sovelluksella voi ostaa myös kerta- ja vuorokausilippuja.
- HSL-kortille ladatulla arvolla eli rahalla ostat arvolippuja yksittäisille matkoille.
- Kerta- ja vuorokausilippuja on kahdenlaisia: pahviselle kertakortille ladattavia vasta leimatesa voimaan tulevia sekä paperille tulostuvia heti voimaan tulevia lippuja.

HSL-kortteja on kahdenlaisia

- **Henkilökohtaista HSL-korttia** voi käyttää ainoastaan kortin omistaja, eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle. Kortille tallennetaan asiakasryhmä, joka yhdessä kotikunnan kanssa määrittää, minkä hintaisia kausi- ja arvolippuja kortilla voi ostaa.
- **Haltijakohtaista korttia** voi käyttää kuka tahansa kortille tallennettuun asiakasryhmään kuuluva (aikuinen tai lapsi).
- Haltijakohtaista korttia ei voi muuttaa henkilökohtaiseksi eikä päinvastoin.



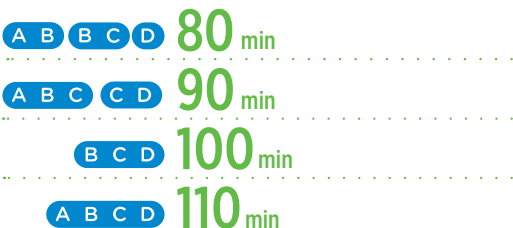
HSL-sovelluksen kausilippu on aina henkilökohtainen.

- Asiakasryhmä ja kotikunta määrittävät, minkälaisia ja minkähintaisia lippuja sovelluksella voi ostaa.
- Voit ladata sovelluksen Android- tai iPhone-puhelimeen maksutta sovelluskaupasta.
- Kun matkustat esim. kavereiden, puolisoasi tai lastesi kanssa, voit ostaa myös heille kerta- ja vuorokausilipun puhelimeesi. Lippu on aina puhelinkohtainen, eikä sitä voi siirtää toiseen puhelimeen.

2. Matkaliput ja niiden ostaminen

2.1 Kerta- ja arvoliput

- Kerta- ja arvoliput ovat voimassa 80–110 minuuttia sen mukaan, mille vyöhykkeille ne on ostettu. Automaatista ostetun kertalipun voimassaoloaika on 10 minuuttia pidempi.



- Voit ostaa **arvolipun** HSL-kortilla kortinlukijalta. Kortilla pitää olla arvoa eli rahaa vähintään lipun hinnan verran. Voit ladata arvoa kortillesi osassa automaatteja, myynti- ja palvelupisteissä sekä vuonna 2019 käyttöön otettavassa HSL-korttipalvelussa.
- **Kertalipun** voit hankkia **HSL-sovelluksella**. Voit määrittää lipun voimassaolon alkamaan enintään 24 tunnin kuluttua ostohetkestä.
- **Paperille tulostuvan kertalipun** voi ostaa automaateista tai bussinkuljettajalta. Sen voimassaolo alkaa ostohetkestä.
- **Pahviselle kertakortille ladattavia, ennakoon myytäviä kertalippuja** voit ostaa palvelupisteistä, monista kioskeista ja marketeista sekä osasta automaatteja. Lipun voimassaolo alkaa, kun käytät lippua ensimmäisen kerran ja leimaat sen kortinlukijalla.
- **Suomenlinna-lippu** kelpaa vain Suomenlinnan lautalla. Lippu on voimassa 12 tuntia.
 - Pahviselle kertakortille ladattavia, ennakoon myytäviä Suomenlinna-lippuja voit ostaa kaikista palvelu- ja myyntipisteistä sekä Kauppatorin ja Suomenlinnan automaateista. Lipun voimassaolo alkaa, kun käytät lippua ensimmäisen kerran ja leimaat sen kortinlukijalla.
 - Paperille tulostuvan lipun voit ostaa Kauppatorin myyntipisteestä kesäkautena. Lipun voimassaoloaika alkaa ostohetkestä.

2.2 Lisävyöhykelippu

- Jos sinulla on voimassa oleva kausilippu HSL-kortilla tai HSL-sovelluksessa, voit laajentaa sen matkustusalueutta ostamalla kausilipun jatkoksi lisävyöhykelipun. Se on voimassa 80–110 minuuttia

sen mukaan, mitkä vyöhykkeet se kattaa yhdessä kausilipun kanssa.

- Maksat lisävyöhykelipun joko HSL-kortilla tai HSL-sovelluksella sen mukaan, kummalla olet ostanut kausilippusi.
- Ostaessasi lipun HSL-sovelluksessa, voit määrittää lipun voimassaolon alkamaan enintään 24 tunnin kuluttua ostohetkestä.

2.3 Vuorokausilippu

- Vuorokausilippu on voimassa 1–7 vuorokautta.
- Voit ostaa **HSL-sovelluksella** vuorokausilippuja kaikille vyöhykkeille. Voit määrittää lipun voimassaolon alkamaan enintään 24 tunnin kuluttua ostohetkestä.
- **Pahviselle kertakortille ladattavan, ennakoon myytävän** lipun voimassaolo alkaa, kun käytät lippua ensimmäisen kerran ja leimaat sen kortinlukijalla. Lippuja myydään kaikissa HSL:n palvelu- ja myyntipisteissä ja osassa automaatteja. Niitä myydään kaikille vyöhykkeille 1–7 vuorokaudeksi.
- **Automaatista tai bussinkuljettajalta ostetun ja paperille tulostuvan lipun** voimassaolo alkaa ostohetkestä. Bussinkuljettajalta ja osasta kertalippuautomaatteja voit ostaa vain 1 vuorokauden AB- ja ABC-lippuja.
- **Helsinki Card** on etäluettava kortti, johon sisältyy 1, 2, tai 3 vuorokauden matkustusoikeus AB- tai ABC-vyöhykkeillä. Matkustusoikeiden voimassaolo alkaa, kun käytät lippua ensimmäisen kerran ja leimaat sen kortinlukijalla.

2.4 Kausilippu

- Voit ostaa kausilipun **HSL-kortille**. Lippu on voimassa vähintään 14 vuorokautta tai

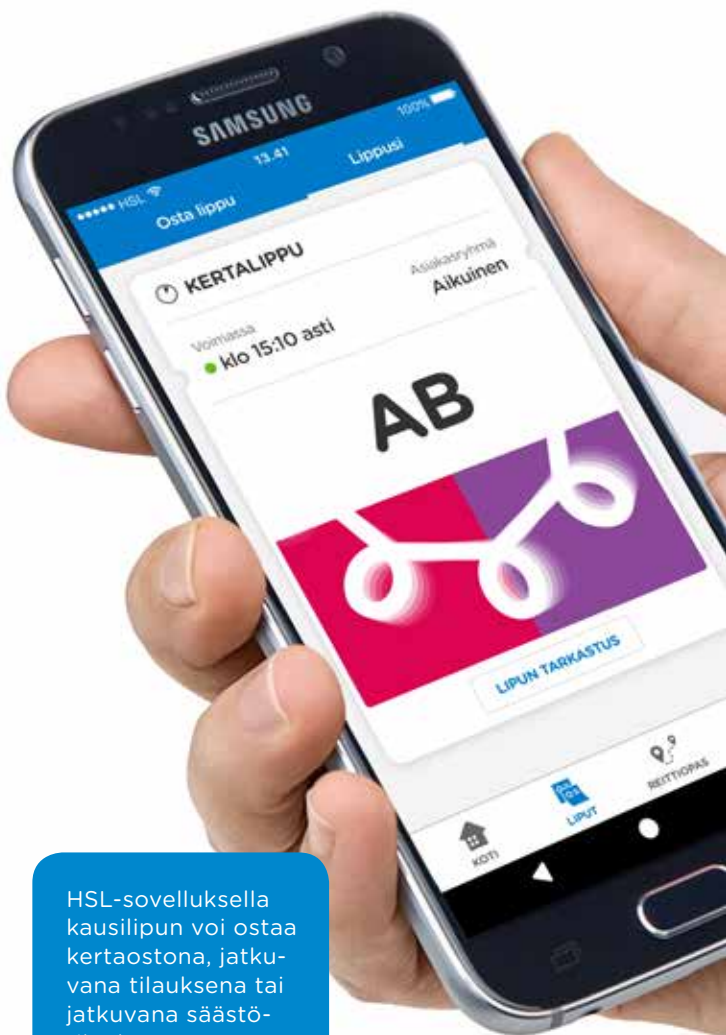
enintään yhden vuoden. Voit määrittää lipun voimassaolon alkamaan enintään 60 vuorokauden kuluttua ostohetkestä. HSL-kortille voi ladata myös toisen, enintään vuoden voimassa olevan kausilipun. Sen voimassaolo voi alkaa enintään 60 vuorokauden päästä siitä, kun ensimmäisen kausilipun voimassaolo päättyy.

- Kausilippuja ladataan HSL-kortille myynti- ja palvelupisteissä sekä osassa automaatteja.
- Vuoden 2019 aikana otetaan käyttöön HSL-korttipalvelu. Verkkopalvelussa ostettu kausilippu latautuu kortille, kun näytät korttia oston jälkeen ensimmäistä kertaa kortinlukijalle.

HSL-sovelluksella kausilipun voi ostaa kertaostona, jatkuvana tilauksena tai jatkuvana säästötilauksena:

- Kertaostona voit ostaa kausilipun 30, 60, 90 ja 360 vuorokaudeksi. Osa kausien pituuksista tulossa sovellukseen myöhemmin vuonna 2019.
- Jatkuva tilaus on voimassa toistaiseksi ja se veloitetaan maksukortiltasi 30 vuorokauden välein.
- Jatkuva säästötilaus on edullisin tapa ostaa kausilippu, kun pidät tilauksen voimassa vähintään 360 vuorokautta. Lippu veloitetaan maksukortilta 30 vuorokauden välein. Jos keskeytät tilauksen ennen 12. veloitusta, keskeytyksestä peritään irtisanomismaksu.
- Voit määrittää kausilipun voimassaolon alkamaan enintään 60 vuorokauden kuluttua ostohetkestä.

HSL-kortin ja HSL-sovelluksen taustajärjestelmät eivät ole yhteydessä toisiinsa, joten niiden liput ovat käytettävissä vain sillä alustalla, jolle lippu tai arvo on ladattu. Et voi esimerkiksi käyttää HSL-sovelluksella HSL-kortilla olevia lippuja tai sinne ladattua arvoa.



HSL-sovelluksella kausilipun voi ostaa kertaostona, jatkuvana tilauksena tai jatkuvana säästötilauksena.

2.5 Matkalippujen maksutavat

- **HSL-sovelluksessa** ostamasi kerta- tai vuorokausilippu veloitetaan joko puhelinlaskun yhteydessä tai kortilta, jonka olet liittänyt palveluun. Kausilippu veloitetaan korttimaksuna.
- **Arvolipun** maksat HSL-kortille ladatulla arvolla eli rahalla. Lippu tallentuu HSL-kortille, kun valitset kortinlukijalta vyöhykkeen ja näytät korttia lukijalle. Voit ladata arvoa kortillesi osassa automaatteja sekä myynti- ja palvelupisteissä.
- Kun ostat lippuja tai lataat HSL-korttiasi **palvelu- tai myyntipisteissä**, maksuvälineenä käyvät mm. käteinen ja maksukortit, useimmissa myös monet luottokortit sekä HSL:n työmatkaseteli ja HSL:n lahjakortti.
- **HSL:n lippuautomaateilla** voit maksaa maksukorteilla tai kolikoilla. Seteleillä voi maksaa osassa automaatteja. Voit käyttää myös matkakortin arvoa kertalippujen maksamiseen.
- **Bussinkuljettajalle** voit maksaa käteisellä. Kannattaa varata pientä rahaa, sillä bussinkuljettaja ei ole velvollinen ottamaan vastaan 20 euroa suurempaa seteliä. Voit ostaa kanssamatkustajalle kertalipun bussinkuljettajalta myös HSL-kortilla; maksat lipun HSL-kortille ladatulla arvolla.
- Vuoden 2019 aikana käyttöön otettavassa **HSL-korttipalvelussa** maksutavat ovat aluksi maksukortti, Mobilepay ja verkkopankkimaksut. Palveluun tuodaan muita maksutapoja myöhemmin.
- Joukkoliikenteen matkustusoikeutta välittävien toimijoiden kautta ostettujen lippujen maksutavat on kuvattu toimijoiden palveluehdoissa, esimerkiksi MaaS-operaattorit.

3. Matkalippujen käyttäminen

3.1 Matkustusoikeus

- Kaikilla lipuilla voi matkustaa niiden voimassaoloaikana ja niille ostetulla matkustusalueella rajattomasti kaikissa HSL:n joukkoliikennevälineissä: busseissa, lähijunissa, metrossa, raitiovaunuissa ja Suomenlinnan lautalla. Suomenlinna-lippu kelpaa vain Suomenlinnan lauttaliikenteessä.
- Kun matkustat arvo-, kerta-, vuorokausi- tai lisävyöhykelipulla, **voit vaihtaa toiseen kulkuvälineeseen** koko lipun voimassaolon ajan. Lippu voi siis vanheta viimeisellä kulkuvälineellä tehdyn matkan aikana.

3.2 Lippujen käyttö liikennevälineissä

Sinun vastuullasi on selvittää, millaisen lipun tarvitset matkaasi varten. **Lipun tulee kattaa kaikki ne vyöhykkeet, joiden kautta matkustat.** Lisävyöhykelipun pitää yhdessä voimassa olevan kausilippusi kanssa kattaa koko matkustusalue.

- Kun maksat lippusi **HSL-kortin arvolla**, lippu pitää ostaa kortinlukijalla heti, kun nouset bussiin, raitiovaunuun tai junaan. Metromatkan alussa lippu pitää ostaa kortinlukijalla, ennen kuin siirryt kortinlukijoiden erottamalle maksualueelle. Ennen Suomenlinnan lauttamatkaa osta lippu kortinlukijalla, ennen kuin menet laiturialueelle.
- Kun käytät **HSL-sovellusta** tai jonkin lippuja välittävän toimijan, esimerkiksi **MaaS-operaattorin**, sovellusta, voimassa olevan kerta-, lisävyöhyke-, vuorokausi- ja kausilipun pitää olla puhelimessa, ennen kuin nouset bussiin, raitiovaunuun tai junaan. Metromatkan alussa lipun pitää olla puheli-

messa, ennen kuin menet kortinlukijoiden erottamalle maksualueelle. Samoin voimassa oleva lippu pitää olla puhelimessa ennen siirtymistä Suomenlinnan lautan laiturialueella.

- **Pahviselle kertakortille** ennakoon ladattu kerta- tai vuorokausilippu pitää aktivoida ensimmäisellä matkustuskerralla: **näytä kortti kortinlukijalle** heti, kun nouset bussiin, raitiovaunuun tai junaan. Metromatkan alussa näytä kortti lukijalle, ennen kuin siirryt kortinlukijoiden erottamalle maksualueelle. Suomenlinnan lautalle mennessä kortti pitää näyttää lukijalle ennen laiturialueella siirtymistä.
- Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, näytä lippu, HSL-kortti tai HSL-sovelluksen lippunäkymä portilla.
- **Näytä voimassa oleva lippu, kun nouset bussiin:**
 - Jos sinulla on voimassa oleva arvo- tai kausilippu HSL-kortillasi, näytä kortti bussiin noustessasi kortinlukijalle.
 - Näytä kerta- ja vuorokausilippu sekä HSL-sovelluksen lippunäyttö kuljettajalle bussiin noustessasi.
- Lähijunissa, metrossa ja raitiovaunuissa, linjojen 550 ja 560 busseissa sekä vuoden 2019 aikana liikennöinnin aloittavilla runkolinjoilla 500 ja 510 lippu tarvitsee näyttää vain lipuntarkastuksen yhteydessä.

Jos matkustat HSL-alueelta HSL-alueen ulkopuolelle tai päivästöin, tarvitset lipun, joka on voimassa koko matkalle.

3.3 Oikeus matkustaa ilman lippua

- alle 7-vuotiaat lapset (rajoituksia U-linjojen busseissa). U-liikenteeksi kutsutaan bussilinjoja, joiden reitti jatkuu HSL-alueen ulkopuolelle. U-linjan bussin tunnistaa keulassa olevasta U-merkistä.
- 0-6-vuotiasta lasta lastenvaunuissa, rattaissa tai pyörätuolissa kuljettava henkilö, ei U-linjojen busseissa
- pyörätuolia käyttävä henkilö
- saattaja, kun saatettavalla on Oikeus saattajaan-kantakortti ja voimassa oleva lippu tai oikeus matkustaa ilman lippua
- enintään 30 hengen oppilasryhmät HSL-alueella sijaitsevasta oppilaitoksesta, kun opettajalla on opettajan kantakortti.

4. Häiriöitä lipun ostamisessa tai käyttämisessä

4.1 HSL-kortti tai kertakortti ei toimi

- Jos HSL-kortti tai kertakortti ei toimi kortinlukijalla, sinun pitää kokeilla toista kortinlukijaa. Jos kortti on viallinen, sinun on ostettava matkalippu muulla tavoin.
- Voit mennä palvelupisteeseen vaihtamaan vikaantuneen korttisi uuteen. Vikaantuneessa HSL-kortissa tai kertakortissa jäljellä oleva kausi ja/tai arvo voidaan siirtää uudelle kortille.
- Sinulle voidaan korvata tapauskohtaisesti kortin vikaantumisesta johtuneet välittömät kulut kuitteja vastaan (kertaliput sekä puhelin- ja postikulut). Jos HSL-kortin vikaantuminen on omaa syytäsi, palvelupiste perii siirrosta käsittelymaksun ja

uudesta HSL-kortista korttimaksun. fyysisesti rikkoutunutta kertakorttia ei hyvitetä.

4.2. Kortinlukija ei toimi

- Jos kortinlukija ei toimi, pyydä bussinkuljettajaa tarkastamaan HSL-kortin kausilippu/vaihto-oikeus tai myymään arvolippu.
- Muissa liikennevälineissä sinun pitää kokeilla muita kortinlukijoita. Jos kaikki kortinlukijat ovat rikki etkä voi kohtuullisella vaivalla hankkia matkaa-si varten sopivaa matkalippua, tarkastusmaksu voidaan jättää määräämättä. Tällöin tarkastaja veloittaa sinulta matkalipun hinnan.

4.3. Lippu ei lataudu sovellukseen

- Jos et saa tilaamaasi lippua puhelimeesi, sinun tulee ostaa matkalippu muulla tavoin ennen matkan alkamista.
- Jos järjestelmä on vikaantunut siten, ettet voi kohtuudella hankkia matkaasi varten sopivaa matkalippua, tarkastusmaksu voidaan jättää määräämättä. Tällöin tarkastaja veloittaa sinulta matkalipun hinnan.

4.4. Sovellus ja puhelimen viat

- Jos et voi esittää mobiilisovelluksen lippunäyttöä, sinun on ostettava matkalippu muulla tavoin ennen matkan alkamista.
- Puhelimen akun tulee riittää matkan ajaksi. Matkalippujen tarkastajilla on oikeus määrätä tarkastusmaksu, mikäli lippua ei voida tarkastaa puhelimen näytöltä.
- Voit siirtää voimassa olevan kausilippusi uuteen puhelimeen.

5. Matkalippujen tarkastus

Matkalippujen tarkastusoikeus on matkalippujen tarkastajilla, heidän kanssaan liikkuvilla järjestyksenvalvoilla, lähijunien konduktööreillä ja bussinkuljettajilla.

- **Ilman asianmukaista ja voimassa olevaa matkalippua matkustavalle voidaan määrätä tarkastusmaksu.** Lisäksi peritään tarkastaja- tai arvolipun hinta.
- **Henkilökohtaista HSL-korttia** saa käyttää vain matkakortin omistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä tarkastajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään.
- Jos käytät HSL-korttia HSL:n matkaehtojen vastaisesti, tarkastaja tai muu HSL:n tai VR:n valtuuttama henkilö voi ottaa kortin pois.
- Näytä **HSL-sovelluksen** tai lippuja välittävän toimijan, kuten MaaS-operaattorin sovelluksen lipusta tarkastajalle ensin lippunäyttö. Paina sen jälkeen lipun alareunassa olevaa Lipun tarkastus -painiketta. Sovellus siirtyy tarkastajan tilaan, jossa tarkastaja lukee QR-koodin laitteellaan.
- Jos matkustat **lastenlipulla**, sinun pitää esittää pyydettäessä luotettava selvitys iästäsi. Mikäli sinulla ei ole henkilötodistusta mukana, matkalippujen tarkastajat selvittävät henkilötiedot väestötietojärjestelmästä. Tätä varten sinun pitää kirjoittaa henkilötunnuksesi, nimesi ja osoitteesi henkilötietolomakkeelle.

6. Kadonnut HSL-kortti

- Voit ilmoittaa kadonneen henkilökohtaisen HSL-korttisi sulkulistalle henkilötunnuksen perusteella. Sinun ei tarvitse tietää kortin numeroa.
- Haltijakohtaisen HSL-kortin voit ilmoittaa sulkulistalle vain, jos korttiin on liitetty henkilötunnus tai yrityksen y-tunnus. Jos yrityksellä on monta korttia, pitää ilmoittaa myös korttinumero.
- Voit ilmoittaa HSL-kortin sulkulistalle joko puhelimitse numeroon 09 4766 4000, palvelupisteessä tai vuonna 2019 käyttöön otettavassa HSL-korttipalvelussa.
- Sulkulistalle vietyä HSL-korttia ei voi käyttää matkustamiseen, siihen ei voi ladata kautta eikä arvoa eikä sitä voi poistaa sulkulistalta. Korttimaksua ei hyvitetä.
- Sulkulistalle viedyn HSL-kortin kausi ja/tai jäljellä oleva arvo voidaan palvelupisteessä siirtää uudelle kortille. Jäljellä oleva kausi ladataan siitä päivästä alkaen, kun menet selvittämään asiaa palvelupisteeseen. Siirrosta peritään käsittelymaksu ja uudesta HSL-kortista korttimaksu.
- Löytötavarana palautettu HSL-kortti säilytetään palvelupisteen löytökorissa kolme kuukautta, minkä jälkeen kortti passivoidaan. HSL ei palauta passivoidun kortin kausilippua tai arvoa asiakkaalle.

7. Lippu- ja lataustiedot

7.1. HSL-kortin lippu- ja lataustiedot

- Voit pyytää **palvelupisteestä** tiedot HSL-kortillesi ladatuista lipuista ja arvosta sekä siitä, miten arvoa on käytetty.
- Saat tiedot voimassa olevalta, henkilökohtaiselta kortiltasi noin kahden vuoden ajalta. Sinun pitää todistaa henkilöllisyytesi virallisella asiakirjalla (virallinen henkilökortti, passi, ajokortti, kuvallinen Kela-kortti). HSL-kortin ei tarvitse olla mukana.
- Haltijakohtaisen kortin tiedot annetaan kortin haltijalle. HSL-kortti pitää olla mukana, jos korttiin ei ole liitetty henkilötunnusta tai yrityksen y-tunnusta.
- Vuoden 2019 aikana verkossa käyttöön otettavassa **HSL-korttipalvelussa** voit tarkastaa HSL-kortillasi olevan kausilipun voimassaoloajan sekä kortille ladatun arvon määrän. Palvelussa voit myös ladata korttisi.
- Voit tarkastaa kortilla jäljellä olevan kauden ja arvon myös liikennevälineissä ja metroasemilla olevilla **kortinlukijoilla** pitämällä korttia lukijalla. Näytöllä näkyy ostamasi lipun tiedot sekä jäljellä oleva arvo ja kausi, niin pitkään kuin pidät korttia lukijalla.

7.2 HSL-sovelluksen lippu- ja lataustiedot

- Sovelluksen Lippusi-välilehdeltä löytyy Ostohistoria-linkki, jonka kautta näet listan ostamistasi lipuista. Voit myös ladata lippukohtaiset kuitit.

8. HSL-kortin käyttöikä

- HSL-kortti on käytettävissä siihen asti, kunnes HSL uusii kortit.
- Hyvitysoikeutesi HSL-kortilla olevaan arvoon päättyy ja **asiakastietosi poistetaan HSL:n asiakasrekisteristä**, kun on kulunut 3 vuotta viimeisimmästä kortin latauksesta, kortilla olevan arvon käyttämisestä tai kausilipun päättymisestä. HSL yrittää saada sinuun yhteyttä ennen tietojen poistamista. Sinun vastuulla on pitää yhteystietosi ajan tasalla.

9. Matkalipun hyvittäminen

9.1 Tarkasta lippusi oikeellisuus

Sinulla on oltava voimassa oleva, HSL:n hyväksymä lippu koko matkalle. Kun lataat HSL-kortin tai kerta-kortin palvelu- tai myyntipisteessä tai automaattilla, sinun pitää tarkastaa latauskuitista, että kortille on ladattu oikea lippu.

Lipun ostaminen kortinlukijalla, automaattilla ja HSL-sovelluksessa on sinun vastuullasi, eikä vahingossa väärin ostettuja yksittäisiä kerta-, arvo-, lisävyöhyke- ja vuorokausilippuja korvata.

9.2 Hyvitykset, selvitykset ja reklamaatiot

- HSL-korttiin liittyvät selvitykset, hyvitykset ja reklamaatiot hoidetaan palvelupisteissä.
- HSL-sovellukseen liittyviä asioita hoidetaan vain HSL:n omissa palvelupisteissä.
- Sinun pitää todistaa henkilöllisyytesi, kun asioit palvelupisteessä.

- Lippuja välittävän toimijan, kuten MaaS-operaattorin, kautta hankittujen lippujen selvitykset ja mahdolliset hyvitykset tehdään kyseisen toimijan kanssa.
- Hyvitystä on haettava kahden kuukauden kuluessa hyvityspäätöksen syntymisestä.
- Hyvitys HSL-sovelluksella tehdystä virheestosta voidaan tehdä kahden arkipäivän kuluessa ostosta.
- Hyvitystä voi saada henkilökohtaiseen tai henkilökohtaiseen HSL-korttiin ladatusta kaudesta tai arvosta tai HSL-sovellukseen ladattuna kaudesta.
- Mahdollisten korvausten maksamisessa noudatetaan kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä.

9.3 Kauden ja arvon hyvittäminen

- **HSL-kortilla jäljellä oleva kausilippu** voidaan perua ja ladata arvona kortillesi. Siirrosta peritään käsittelymaksu. Voit käyttää kortille ladattua arvoa arvolippujen ostamiseen tai uuden kausilipun maksamiseen, jos haluat esimerkiksi muuttaa kausilippusi matkustusalueetta.
- Jos **asuin-, työ- tai opiskelupaikkasi vaihtuu HSL-alueen ulkopuolelle**, HSL-sovelluksessa tai HSL-kortilla jäljellä oleva kausi tai HSL-kortin arvo voidaan hyvittää. HSL-kortilta hyvitys tehdään pankkitilille. HSL-sovelluksessa hyvitys tehdään niin, että kausilippu perutaan, maksettu kausi palautetaan kokonaan sovellukseen liittämällesi maksukortille ja sinulta peritään maksu käytetyistä päivistä. Sinun tulee esittää hyvitykseen oikeuttava selvitys, esimerkiksi muuttoilmoitus, oppilaitoksen tai työnantajan todistus.
- Jos **asuin-, työ- tai opiskelupaikkasi vaihtuu HSL-alueen sisäpuolella** ja HSL-sovelluksessa voimassa

olevan kausilipun matkustusalue ei enää vastaa matkustustarpeitasi, jäljellä oleva kausi voidaan hyvittää siitä lähtien kun asuin-, työ- tai opiskelu-paikkasi on vaihtunut. Hyvitys tehdään niin, että kausilippu perutaan, maksettu kausi palautetaan kokonaan sovellukseen liittämällesi maksukortille ja sinulta peritään maksu käytetyistä päivistä. Voit sen jälkeen ladata sovellukseen sinulle sopivan lipun. Sinun tulee esittää hyvitykseen oikeuttava selvitys.

- Jos olet ostanut kausilipun **väärälle matkustusalueelle tai väärälle ajankohdalle HSL-sovelluksessa**, voit perua tilauksen kahden arkipäivän kuluessa tilauksen alkamisesta. Vääristä ajankohdasta hyvitys tehdään vain, jos lippu ei ole vielä astunut voimaan. Kun hyvitys tehdään, kausilippu perutaan, maksettu kausi palautetaan kokonaan sovellukseen liittämällesi maksukortille ja sinulta peritään maksu käytetyistä päivistä.
- Jos olet tehnyt **HSL-sovelluksessa jatkuvan tilauksen tai jatkuvan säästötilauksen**, voit muuttaa matkustusaluetta sovelluksessa 30 vuorokauden jakson vaihtuessa. Muutos on maksuton.

Hyvitykset tehdään ostohetkellä voimassa olleen taksan mukaan ja siitä hetkestä alkaen, kun asioit palvelupisteessä. Hyvityksestä tai muutoksesta veloitetaan käsittelymaksu.

Jos HSL-kortille ladatusta kaudesta tai arvosta maksetaan hyvitys pankkitilillesi, HSL-kortti jää palvelupisteeseen, eikä korttimaksua palauteta. Jos tarvitset edelleen HSL-korttia, sinulle tehdään uusi kortti veloitusetta.

Jos et pääse itse asioimaan palvelupisteessä, toinen henkilö voi hoitaa HSL-korttiin liittyvät asiat puolestasi. HSL-kortin omistajan valtakirja tarvitaan, jos kautta tai arvoa hyvitetään pankkitilille. HSL-sovellukseen liittyvät hyvitysasiat pitää hoitaa henkilökohdaisesti.

9.4 Hyvitys sairaalahoidon ajalta tai kuolemantapauksissa

- Voit saada hyvitystä sairaalahoidon ajalta henkilökohtaisessa HSL-kortissa tai HSL-sovelluksessa voimassa olleesta kausilipusta. Sairalahoidon vuoksi käyttämättä jäänyt kausi hyvitetään HSL-kortille ladattavana kautena tai arvona. HSL-sovelluksen käyttäjä saa lippukoodin, jolla voi lunastaa hyvitetävän kauden verran matkustusoikeutta. Hyvitystä on haettava kahden kuukauden kuluessa hyvityspäätöksen syntymisestä. Sinun tulee esittää hyvitykseen oikeuttava selvitys.
- Kuolemantapauksessa hyvitetään henkilökohtaisessa HSL-kortissa tai HSL-sovelluksessa jäljellä ollut kausi kuolinpäivästä alkaen ja kortissa jäljellä oleva arvo. Hyvityshakemus voidaan jättää yhden vuoden kuluessa kuolinpäivästä. Palauta HSL-kortti palvelupisteeseen. Hyvitys maksetaan asiakkaan tai kuolinpesän pankkitilille. Korttimaksua ei palauteta.
- Näistä hyvityksistä peritään käsittelymaksu.

9.5. Lakko tai liikennehäiriö

HSL laatii laajaa lakkoa tai työnseisausta koskevat erilliset hyvitysohjeet tapauskohtaisesti ja julkaisee ne osoitteessa hsl.fi. Liikennehäiriö, esimerkiksi yksittäisen vuoron peruuttaminen tai suunnitellusta aikataulusta poikkeaminen ei yleensä oikeuta matkalipun hinnan hyvittämiseen. HSL voi maksaa hyvitystä tapauskohtaisesti harkinnan mukaan HSL:lle osoitetun hakemuksen perusteella.

10. Polkupyörät ja tavarat joukkoliikenteessä

- Polkupyörää saa kuljettaa **metrossa ja lähijunissa** kaikkina aikoina, jos vaunussa on tilaa. Kulje pyörän kanssa ovista, jotka on merkitty pyörätunnuksella. Taluta pyörää laiturialueilla ja siirry eri tasojen välillä hissillä.
- **Busseissa ja raitiovaunuissa** pyörän kuljetus ei ole sallittua turvallisuussyistä. Taittopyöriä voi kuitenkin kuljettaa taitettuna kaikissa joukkoliikennevälineissä. Myös alle kouluikäisen lapsen polku- tai potkupyörää saa kuljettaa, jos lastenvaunuille ja pyörätuoleille varatussa paikassa on tilaa.
- **Suomenlinnan lautoilla** polkupyörän kuljettaminen on maksullista.
- Saat kuljettaa maksutta mukanasia tavanomaisia matkatavaroita.
- Vaarallisia aineita, kuten kaasupulloja, ei saa kuljettaa liikennevälineissä.
- Katso tarkemmat tiedot: www.hsl.fi/kulkuvalineet-joukkoliikenteessa

11. Kaupunkipyörät

Kaupunkipyörät ovat yhteiskäyttöpyöriä. Saat pyörän käyttöösi pyöräasemilta, kun olet rekisteröitynyt palveluun. Jos haluat ostaa käyttöoikeuden koko kaudeksi, luo itsellesi HSL-tunnus.

Voit rekisteröityä palveluun koko kaudeksi, päiväksi tai viikoksi HSL-sovelluksessa tai osoitteessa hsl.fi/kaupunkipyorat. Voit maksaa maksukortilla. Lisäksi viideltä keskeiseltä pyöräasemalta Helsingissä löytyy maksupääte, jolla voit ostaa päivän tai viikon käyttöoikeuden. Koko kausi on voimassa keväästä syksyyn.

Lue lisää: <https://kaupunkipyorat.hsl.fi/>.

12. Liityntäpysäköinti

Liityntäpysäköinti on joukkoliikenteen asiakkaille tarjottava palvelu. Osalla alueista pysäköinti on maksutonta. Jos sinulla on HSL-kortilla voimassa oleva lippu, sinulta peritään maksullisilla pysäköintialueilla pysäköintimaksu (1–4 euroa/10–12 tuntia), joka on halvempi kuin normaali pysäköintimaksu.

Pysäköintiin varatut alueet sijaitsevat joukkoliikenteen pysäkkien ja asemien lähellä. Voit jättää auton tai pyörän parkkiin, ja jatkaa matkaa metrolla, junalla, bussilla tai raitiovaunulla. Useimmilla alueilla pysäköinti on rajattu 10–12 tai 24 tuntiin.

Tarkemmat tiedot liityntäpysäköinnistä: www.hsl.fi/liityntäpysäköinti.

13. HSL:n tietosuoja

HSL kerää asiakkaiden henkilötietoja, jotta pystymme tarjoamaan sujuvia ja toimivia liikennepalveluita.

Henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä kerromme verkossa julkaistussa HSL:n asiakasrekisterin tietosuojaselosteessa osoitteessa hsl.fi/tietosuoja sekä sivustolle tallennetuissa palvelukohtaisissa tietosuojaselosteissa.

Asiakkaidemme henkilötietojen suoja on meille tärkeää. Käsitlemme tietoja huolellisesti ja turvallisesti ja edellytämme samaa myös alihankkijoiltamme ja yhteistyökumppaneiltamme.



HSL Asiakaspalvelu
puh. 09 4766 4000
ma-pe 7-19, la-su 9-17

hsl.fi

hsl.fi/myyntipaikkahaku

