

2017



SUOMI

Helsingin seudun liikenteen yleiset matkaehdot



Helsingin seudun liikenteen yleiset matkaehdot

1.1.2017

Helsingin seudun liikenteen (HSL) matkaehtoja sovelletaan HSL:n järjestämiin joukkoliikennematkoihin ja -palveluihin. HSL:n tuottamia joukkoliikennematkoja ja -palveluja käyttävän asiakkaan vastuulla on perehtyä näihin matkaehtoihin ja toimia niiden mukaisesti.

Nämä matkaehdot ovat voimassa 1.1.2017 alkaen ja korvaavat aikaisemmat matkaehdot. Matkaehtoja on saatavissa matkakortin palvelupisteistä, R-kioskeista ja muista matkakorttia myyvistä myyntipisteistä sekä hsl.fi-sivustolta. HSL pidättää oikeuden muuttaa matkaehtoja. Voimassa olevat matkaehdot sekä lisätietoja matkalipuista: www.hsl.fi

1. Matkaliput ja niiden käyttäminen HSL-alueen joukkoliikenteessä

HSL:n toimialueeseen kuuluu seitsemän kuntaa: Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo. Kuntien sisäinen liikenne on bussi-, lähijuna-, metro- ja raitioliikennettä sekä Suomenlinnan lauttaliikennettä. Seutuliikenne on kuntarajan ylittävää bussi- ja lähijunaliiikennettä sekä U-linjojen bussiliikennettä.

HSL-alueella noudatetaan yhtenäistä matkalippujärjestelmää, jonka tekninen toteutus perustuu pääosin Helsingin seudun matkakorttiin. Matkakortille voi ladata kausilippuja ja rahaa eli arvoa, jolla voi ostaa kortille ladattavia arvolippuja. Lisäksi lippujärjestelmään kuuluu erilaisia kertalippuja, kuten puhelimeen tilattavat liput, ja vuorokausilippuja.

Matkakortteja on kahdenlaisia: henkilökohtaisia ja haltijakohtaisia. Henkilökohtaista matkakorttia voi käyttää ainoastaan kortin



omistaja eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle. Kortille tallennetaan asiakasryhmä, joka yhdessä kotikunnan kanssa määrittää minkälaisia kausi- ja arvolippuja kortille voi ladata. Haltijakohtaista korttia voi käyttää kuka tahansa kortille tallennettuun asiakasryhmään (aikuinen tai lapsi) kuuluva. Haltijakohtaista korttia ei voi muuttaa henkilökohtaiseksi tai päinvastoin.

Asiakas on velvollinen selvittämään millaisen lipun hän tarvitsee matkaa varten. Vyöhykerajan ylittävälle matkoille tarvitaan koko matkan kattava yksi matkalippu. Yhtä matkaa varten kahden eri vyöhykkeen sisäisiä lippuja ei voi yhdistää. HSL-alueen ulkopuolelle matkustettaessa Helsingin seudun matkalippujärjestelmän liput eivät kelpaa matkan osamaksuksi. Vastaavasti VR:n, Matkahuollon tai bussiliikennöitsijöiden omat matkaliput eivät kelpaa Helsingin seudun matkalippujärjestelmän lippujen osamaksuksi.





1.1 Kausilippu

Kausilippu ladataan matkakortille. Kausilippu voi olla voimassa 14–366 päivää ja antaa rajoittamattoman matkustusoikeuden lipun kelpoisuusalueella.

Matkakorttia, jolla on voimassaoleva kausilippu, näytetään bussiin nostaessa kortinlukijalle. Lähijunissa, metrossa ja raitiovaunuissa sekä linjojen 550 ja 560 busseissa matkakorttia ei tarvitse näyttää. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, kausilippu pitää esittää portilla.

1.2 Arvolippu

Arvolippu maksetaan matkakortille ladatulla rahalla eli arvolla. Arvolippu tallettuu matkakortille, kun asiakas valitsee kortinlukijalta vyöhykkeen. Arvolipulla voi vaihtaa toiseen liikennevälineeseen määritellyn vaihtoajan kuluessa, mutta raitiovaunuarvolipulla voi matkustaa vain raitiovaunuissa.

Arvolippu tulee ostaa heti liikennevälineeseen nostaessa tai ennen metron/ Suomenlinnan lautan laiturialueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, arvolippu pitää esittää tai ostaa portilla.

Liikennevälineen vaihtamisen yhteydessä matkakorttia, jolla on voimassaoleva arvolippu, näytetään bussissa kortinlukijalle. Lähijunissa, metrossa ja raitiovaunuissa sekä linjojen 550 ja 560 busseissa matkakorttia ei tarvitse näyttää.



1.3 Kertaliput

1.3.1 Paperinen kertalippu

Paperisen kertalipun voi ostaa liikennevälineistä (kuljettajat ja konduktöörit) ja automaateista. Kertalipulla voi vaihtaa toiseen liikennevälineeseen lipun voimassaoloaikana. Raitiovaunulipulla voi matkustaa vain raitiovaunuissa.

Lippu pitää ostaa heti liikennevälineeseen noustaessa tai ennen metron/Suomenlinnan lautan laiturialueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, kertalippu pitää esittää portilla.

1.3.2 Mobiililippu

Mobiililippu on mobiililaitteeseen tilattava lippu. Lipulla voi vaihtaa toiseen liikennevälineeseen lipun voimassaoloaikana.

Mobiililippu on asianmukainen matkalippu, kun se on saapunut mobiililaitteeseen ennen liikennevälineeseen nousua tai metron/Suomenlinnan lautan laiturialueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, mobiililippu pitää esittää portilla.

1.3.3 Tekstiviestilippu

Tekstiviestilippu on matkapuhelimeen tilattava lippu, joka kelpaa rajatusti liikennevälineissä Helsingin alueella. Tekstiviestilipulla voi vaihtaa toiseen liikennevälineeseen lipun voimassaoloaikana.

Tekstiviestilippu on asianmukainen matkalippu, kun se on saapunut puhelimeen ennen liikennevälineeseen nousua tai metron/Suomenlinnan lautan laiturialueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, tekstiviestilippu pitää esittää portilla.

1.4 Vuorokausiliput

Ostohetkestä voimaan tulevia, paperille tulostettavia vuorokausilippuja myydään automaateissa ja liikennevälineissä. Matkustusalue voi olla joko Helsinki tai seutu (Helsinki, Espoo, Kauniainen ja Vantaa).

Ennakoon kertakortille ladattavia 1-7 vuorokauden vuorokausilippuja on kaikille kelpoisuusalueille ja sitä voi ostaa useista myyntipisteistä. Kertakortti pitää aktivoida ensimmäisellä matkustuskerralla näyttämällä sitä kortinlukijalle



heti liikennevälineeseen noustaessa tai ennen metron/Suomenlinnan lautan laiturialueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, vuorokausilippu pitää esittää portilla.

1.5 Suomenlinnalippu

Suomenlinnalippu kelpaa vain Suomenlinnan lauttaliikenteessä. Ostohetkestä voimaan tulevan lipun voi ostaa vain Kauppatorin ja Katajanokan lippuautomaateista. Lippu on voimassa 12 tuntia.

Ennakkoon kertakortille ladattavaa Suomenlinnalippua voi ostaa useista myyntipisteistä. Kertakortti pitää aktivoida ennen lautalle siirtymistä näyttämällä sitä kortinlukijalle. Lippu on voimassa 12 tuntia ensimmäisestä leimauksesta.

1.6 Kahden tunnin lippu

Kahden tunnin lippu on ennakkoon kertakortille ladattu. Sen voi ostaa useista myyntipisteistä.

Kertakortti pitää aktivoida ensimmäisellä matkustuskerralla näyttämällä sitä kortinlukijalle heti liikennevälineeseen noustaessa tai ennen metron/Suomenlinnan lautan laiturialueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, pitää kertakortti esittää portilla.

1.7 Helsinki Card

Helsinki Card on etäluettava kortti, johon sisältyy matkustusoikeus joko Helsingin sisäisessä liikenteessä tai Helsingissä, Espoossa, Kauniaisissa ja Vantaalla. Helsinki Card on voimassa 1, 2 tai 3 vuorokautta ensimmäisestä leimauksesta lähtien. Kortti on aktivoitava ensimmäisen matkan alkaessa näyttämällä sitä kortinlukijalle. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, Helsinki Card pitää esittää portilla.

1.8 Yötaksa

Helsingin seudun matkalippujärjestelmässä on koko alueella käytössä yötaksa, joka on voimassa maanantaista sunnuntaihin

klo 02.00-04.30. Yötaksan mukaisia lippuja ovat kuljettajan ja konduktöörin myyntilaitteilla ja automaateissa myytävät kertaliput sekä kortinlukijalta tai kuljettajan myyntilaitteelta ostettavat arvoliput yötaksan voimassaoloaikana. Myös mobiili- ja tekstiviestilipuilla on yötaksa. Yötaksan mukaiset kerta- ja arvoliput ovat kaikille asiakasryhmille samanhintaisia.

Kausiliput koululaislippuja lukuun ottamatta kelpaavat yötaksan aikana. Ennakkoon ostettavat kertakortille ladatut liput (vuorokausilippu ja kahden tunnin lippu) sekä Helsinki Card kelpaavat yötaksan aikana. Myös lipun ensimmäisen leimauksen voi tehdä silloin. Vuorokausilippuja myydään yötaksan voimassa ollessa normaalisti liikennevälineissä sekä automaateista.

Mahdolliset aikataulusta myöhästymiset tms. seikat eivät vaikuta lipun hintaan, vaan taksa määräytyy veloituksen ajankohdan mukaan.

1.9 Metron maksualue

Metron maksualueeseen kuuluvat laiturialue ja sille johtavat portaat ja liukuportaat.

2. Matkalipun ostaminen

Asiakkaan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia, että hänellä on voimassa oleva, HSL:n hyväksymä lippu koko matkalle. Matkaksi kertakortin latauksen yhteydessä asiakkaan on tarkistettava latauskuitista, että kortille on ladattu oikea tuote. Arvolippujen osto kortinlukijalla ja kortin käyttö ovat asiakkaan vastuulla, eikä vahingossa ostettuja yksittäisiä arvolippuja korvata.

Kuljettaja ei ole velvollinen ottamaan vastaan 20 euroa suurempaa seteliä maksuna matkalipusta. Konduktöörit voivat ottaa vastaan myös 50 euron setelin.

2.1 Oikeus matkustaa ilman lippua

Seuraavat henkilöt saavat matkustaa HSL:n matkalippujärjestelmään kuuluvassa liikenteessä ilman lippua (huom. rajoituksia U-linjojen busseissa):

- alle 7-vuotiaat lapset;
- 0-6-vuotiaista lasta lastenvaunuissa, rattaissa tai pyörätuolis-
sa kuljettava henkilö
- pyörätuolia käyttävä henkilö ja
- saattaja, kun saatettavalla on Oikeus saattajaan -kantakortti
ja voimassa oleva lippu tai oikeus matkustaa ilman lippua.

2.2 Polkupyörän ja tavarankuljetus

Polkupyörän voi kuljettaa maksutta Helsingin seudun lähijuni-
sa ruuhka-aikojen ulkopuolella, jos junassa on tilaa. Polkupyöriä
ei saa kuljettaa lähijunissa maanantaista perjantaihin klo 7–9
eikä klo 15–18. Polku- ja potkupyöriä ei saa kuljettaa busseissa
eikä raitiovaunuissa. Alle kouluikäisen lapsen polku- tai kolmi-
pyörän kuljettaminen on sallittua busseissa ja raitiovaunuissa,
jos lastenvaunuille ja pyörätuoleille varatussa paikassa on tilaa.
Metrossa polkupyörän kuljettaminen on mahdollista ja maksu-
tonta, jos on tilaa.

Asiakas saa kuljettaa maksutta mukanaan tavanomaisia matka-
tavaroita. Vaarallisia aineita, kuten kaasupulloja, ei saa kuljettaa
liikennevälineissä.

3. Matkalippujen tarkastus

Henkilökohtaista matkakorttia voi käyttää vain matkakortin
omistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä tarkastajalle luotettava
selvitys henkilöllisyydestään.

Lasten matkalipulla matkustavan on esitettävä pyydettyäessä
luotettava selvitys iästään. Matkalippujen tarkastajat selvittä-
vät tarvittaessa henkilötiedot väestötietojärjestelmästä, jolloin
asiakkaan on kerrottava tarkastajalle nimensä ja henkilötun-
nuksensa.

Ilman asianmukaista ja voimassa olevaa matkalippua matkus-
tavalle voidaan määrätä tarkastusmaksu. Lisäksi peritään tar-
kastaja- tai arvolipun hinta. Jos matkakorttia käytetään HSL:n
matkaehtojen vastaisesti, tarkastaja tai muu HSL:n tai VR:n
valtuuttama henkilö voi ottaa matkakortin pois.

4. Lipun ostoon liittyvät häiriöt

Jos matkakortti/kertakortti ei toimi

Jos matka- tai kertakortti ei toimi kortinlukijalla, asiakkaan tulee kokeilla toista kortinlukijaa. Jos kortti on viallinen, asiakkaan on ostettava matkalippu muulla tavoin. Vikaantunut kortti vaihdetaan uuteen palvelupisteessä. Vikaantuneessa matka- tai kertakortissa jäljellä oleva kausi ja/tai arvo voidaan siirtää uudelle kortille. Asiakkaalle korvataan tapauskohtaisesti kortin vikaantumisesta johtuneet välittömät kulut kuitteja vastaan (kertaliput sekä puhelin- ja postikulut). Jos matkakortin vikaantuminen on asiakkaan syytä, palvelupiste perii siirrosta käsittelymaksun ja uudesta matkakortista korttimaksun. Fyysisesti rikkoutunutta kertakorttia ei hyvitetä.

Jos kortinlukija ei toimi

Jos kortinlukija ei toimi, asiakkaan on käännettävä bussissa kuljettajan puoleen matkakortissa olevan kauden tai vaihto-oikeuden tarkastamiseksi tai arvolipun ostamiseksi. Muissa liikennevälineissä tai laiturin portilla asiakkaan tulee kokeilla muita kortinlukijoita. Jos kaikki liikennevälineessä tai laiturin portilla olevat kortinlukijat ovat vikaantuneet siten, ettei asiakas voi kohtuudella hankkia matkaansa varten sopivaa matkalippua, tarkastusmaksu voidaan jättää perimättä liputta matkustaneelta. Tällöin tarkastaja veloittaa asiakkaalta kertalipun hinnan.

Jos mobiili- tai tekstiviestilippu ei toimi

Jos asiakas ei saa tilaamaansa mobiili- tai tekstiviestilippua lippujärjestelmästä tai matkapuhelinoperaattorista johtuvan häiriön vuoksi, matkalippu on ostettava muulla tavoin ennen matkan alkamista. Jos järjestelmä on vikaantunut siten, ettei asiakas voi kohtuudella hankkia matkaansa varten sopivaa matkalippua, tarkastusmaksu voidaan jättää perimättä liputta matkustaneelta. Tällöin tarkastaja veloittaa asiakkaalta kertalipun hinnan.

5. Kadonnut matkakortti

Asiakas voi ilmoittaa kadonneen henkilökohtaisen matkakorttinsa sulkulistalle henkilötunnuksen perusteella. Haltijakohtaisen matkakortin voi ilmoittaa sulkulistalle, jos kortti on liitetty

henkilötunnukseen tai yrityksen y-tunnukseen. Matkakortti ilmoitetaan sulkulistalle joko puhelinnumeroon 09 4766 4000 tai palvelupisteeseen. Kortit päivittyvät sulkulistalle HSL:n määrittämien sääntöjen mukaan. Sulkulistalla olevaa matkakorttia ei voi käyttää matkustamiseen, siihen ei voi ladata kautta eikä arvoa eikä sitä voi poistaa sulkulistalta. Sulkulistalle viedyn matkakortin korttimaksua ei hyvitetä.

Sulkulistalle päivitetyn matkakortin kausi ja/tai jäljellä oleva arvo voidaan siirtää uuteen korttiin. Jäljellä oleva kausi ladataan siitä päivästä alkaen, kun asiakas tulee selvittämään asiaa palvelupisteeseen. Siirrosta peritään käsittelymaksu ja uudesta matkakortista korttimaksu.

Löytötavarana palautettu matkakortti säilytetään palvelupisteeseen löytökorissa kolme kuukautta, jonka jälkeen kortti passi voidaan. Tämän jälkeen HSL ei enää palauta asiakkaalle kortilla olevaa kausilippua tai arvoa.

6. Matkalipun hinnan hyvittäminen

Arvolippuja, kertalippuja, kertakortille ladattuja lippuja, mobiili- ja tekstiviestilippuja ei lunasteta takaisin eikä hyvitetä.

6.1 Kauden ja arvon hyvittäminen

Matkakorttiin liittyvät selvitykset ja hyvitykset hoidetaan palvelupisteissä. Palvelupisteet ottavat vastaan myös reklamaatiot. Selvityspyynnön yhteydessä asiakkaan on osoitettava henkilöllisyytensä. Hyvityshakemus ja/tai reklamaatio on tehtävä kahden kuukauden kuluessa virheen tai hyvityisperusteen syntymisestä. Mahdollisten korvausten maksamisessa noudatetaan kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä. Hyvitystä voi saada vain henkilökohtaisessa tai personoidussa haltijakohtaisessa matkakortissa olevasta kaudesta ja/tai arvosta. Korttimaksua ei palauteta.

Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, jäljellä oleva kausi muutetaan arvoksi tai hyvitetään lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Kauden tai arvon hyvityksestä peritään käsittelymaksu. Korttiin ladattu arvo voidaan palauttaa asiakkaalle vain kohdissa 6.2 ja 6.3 mainituissa tapauksissa.

6.2 Hyvitys elämäntilanteiden muutoksissa

Matkakortilla oleva kausi voidaan hyvittää muuttamalla se arvoksi kortille. Asiakas saa hyvityksen siitä päivästä alkaen, jolloin hän menee selvittämään asiaa palvelupisteeseen.

Jos asiakkaan asuin-, työ- tai opiskelupaikka vaihtuu HSL-alueen ulkopuolelle, henkilökohtaisessa kortissa jäljellä oleva kausi ja/tai arvo voidaan hyvittää myös pankkitilille. Jäljellä oleva kausi muutetaan arvoksi ja hyvitetään lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena.

Hyvityksestä peritään käsittelymaksu. Jos kortin omistaja on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, toinen henkilö voi hoitaa asiaa. Omistajan valtakirja vaaditaan niissä tapauksissa, kun kausi ja/tai arvo hyvitetään tilille.

6.3 Hyvitys sairaalahoidon ajalta tai kuolemantapauksissa

Hyvitystä voi saada sairaalahoidon ajalta tai kuolemantapauksen vuoksi. Hyvityisperuste on todistettava palvelupisteessä asianmukaisesti. Sairalahoidossa olleelle henkilölle hyvitetään henkilökohtaisessa matkakortissa ollut kausi sairaalassaoloajalta jos matkakorttia ei ole voitu käyttää. Sairalahoidolla tarkoitetaan myös kotisairaanhoidtoa. Hyvityshakemus on tehtävä kahden kuukauden kuluessa hyvityisperusteen syntymisestä.

Kuolemantapauksessa hyvitetään henkilökohtaisessa matkakortissa jäljellä ollut kausi kuolinpäivästä alkaen ja kortissa palautuspäivänä oleva arvo. Hyvityshakemus voidaan ottaa vastaan yhden vuoden sisällä kuolinpäivästä. Korttimaksua ei palauteta. Hyvitys maksetaan asiakkaan/kuolinpesän pankkitilille. Kortti palautetaan palvelupisteeseen.

Hyvityksistä peritään käsittelymaksu.

7. Lakko tai liikennehäiriö

HSL laatii laajaa lakkoa tai työnseisausta koskevat erilliset hyvittämisohjeet tapauskohtaisesti. Liikennehäiriö, esimerkiksi yksittäisten vuorojen tai suunnitellusta aikataulusta poikkeaminen ei yleensä oikeuta matkalippujen hinnan hyvittämiseen.

Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan HSL:lle osoitetun hakemuksen perusteella.

8. Matkakortin tietosisällön selvittäminen

Asiakas voi pyytää matkakortin palvelupisteistä henkilökohtaista matkakorttiaan koskevat tiedot noin puolentoista vuoden ajalta. Asiakkaan on todistettava henkilöllisyytensä virallisella asiakirjalla (virallinen henkilökortti, passi, ajokortti, kuvallinen Kela-kortti). Matkakorttia ei tarvitse olla mukana.

Haltijakohtaisen kortin tiedot annetaan kortin haltijalle. Matkakortti on oltava mukana, jos sitä ei ole personoitu.

Oma matkakortti -verkkopalvelussa asiakas voi tarkastaa matkakortilla olevan kauden voimassaolon ja arvon määrän. Verkkopankkitunnuksilla palvelussa tunnistautuneet voivat selata henkilökohtaisen tai personoidun haltijakohtaisen matkakorttinsa lataushistoriaa, arvolippujen ostoja ja omia asiakastietoja.

Asiakas voi tarkastaa tiedot matkakortilla voimassa olevasta kaudesta, jäljellä olevasta arvosta ja arvolipuista myös liikennevälineissä ja metroasemilla olevilla kortinlukijoilla. Kausilipputiedot ja/tai jäljellä olevan arvon määrän saa myös kaikista matkakortin myyntipisteistä sekä HSL:n lippuautomaateista.

9. Kortin käyttöikä

Matkakortin käyttöikä päättyy, kun HSL uusii matkakortit. Kortinvaihdon päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen. Matkakortille jääneen arvon voi siirtää uuteen korttiin palvelupisteessä vuoden kuluessa kortinvaihdon päättymisestä. Asiakasryhmän voimassaoloaikaa ei voi päivittää eikä kausilippua voi ladata kortin käyttöiän päättymisen jälkeiselle ajalle.

Kertakortille ladattu käyttämätön lippu kelpaa joukkoliikenteessä vyöhykeuudistukseen asti. Lippujen takaisinlunastuksesta tiedotetaan erikseen.

10. Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteri ja tietosuoja

Matkakortin asiakasrekisterin rekisterinpitäjä on HSL Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä. Asiakasrekisterin vastuuhenkilö on Asiakkuus ja myynti -osaston johtaja. Rekisteriseloste ja vastuuhenkilöiden yhteystiedot ovat nähtävänä palvelupisteissä, HSL:n kirjaamossa ja HSL:n internet-sivuilla.

Matkakorttijärjestelmän asiakasrekisteriin kerätään asiakkaan yksilöintitiedot ja ne lataus- ja lipunmyyntitapahtumat, joita HSL tarvitsee hoitaessaan matkakorttijärjestelmän asiakaspalvelua ja kuluttajansuojaa. Asiakasrekisteriin kerättävät tiedot on lueteltu yksityiskohtaisesti rekisteriselosteessa, joka löytyy osoitteesta www.hsl.fi. Asiakkaan yksilöintitietojen tyypillisimmät käyttöalueet ovat henkilökohtaisen matkakortin luovutus, asiakkaan osoitetietojen ja kotikunnan muutokset, löytyneen matkakortin omistajan tunnistaminen, kadonneen matkakortin asettaminen sulkulistalle, kortin sulkeminen asiakassuhteen tai työsuhteen päättyessä, virhetilanteiden selvitykset sekä asiakkaan pyynnöstä tapahtuva kortin lataustapahtumien ja arvon käyttötapahtumien tarkistaminen.

Asiakas vastaa siitä, että HSL:llä on ajantasaiset tiedot. Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän asiakasryhmä, asiakasryhmän voimassaolo tai kotikunta muuttuu, asiakkaan tulee käydä muuttamassa ko. tieto matkakorttiin palvelupisteessä.

Haltijakohtaisen matkakortin omistajan henkilötiedot tai yrityksen y-tunnus voidaan pyynnöstä viedä rekisteriin palvelupisteessä.

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille muutoin kuin lain tai viranomaismääräysten velvoittamana. Järjestelmän asiakastietojen päivitys- ja tarkistus oikeudet on palvelupisteiden toimihenkilöillä, joilla on salassapitovelvollisuus. Toimihenkilöillä on oikeus selailla ja tulostaa keskusjärjestelmästä kortille tallentuneita kauden ja arvon lataustapahtumia sekä arvon käyttötapahtumia vain asiakkaan pyynnöstä. Vanhemmalla tai huoltajalla on oikeus saada alaikäisen huollettavan matkakortin lataus- ja arvonkäyttötapahtumat.

Asiakkaalla on oikeus pyytää henkilötietojensa poistamista matkakortin asiakasrekisteristä. Allekirjoitetun hakemuksen voi jättää palvelupisteeseen, jossa asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan. Asiakkaan kortilla oleva voimassa oleva kausi ja/tai arvo palautetaan vain kohdassa 6 mainituissa tapauksissa.

HSL Asiakaspalvelu

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

www.hsl.fi

www.reittiopas.fi

