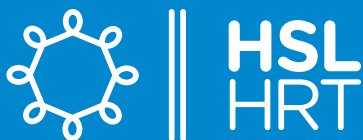


2014



Helsingin seudun liikenteen yleiset matkaehdot



Helsingin seudun liikenteen yleiset matkaehdot

1.1.2014

Nämä matkaehdot ovat voimassa 1.1.2014 alkaen ja koskevat HSL:n matkakortin ja siihen ladatun kauden ja arvon käyttöä Helsingin seudun joukkoliikenteessä.

Matkakortin käyttö

Matkustajalla on oltava liikennevälineessä sekä metroaseman, junaliikenteen ja vesiliikenteen maksualueella matkakortti ja siinä ao. matkaan oikeuttava, voimassaoleva kausi- tai arvolippu. Matkakortti on näytettävä kortinlukijalle aina, kun nousee bussiin (lukuunottamatta runkolinjan 550 busseja) tai siirtyy lähijunan laiturialueelle VR:n porttirahastuksen kautta. Muissa liikennevälineissä korttia ei tarvitse näyttää lukijalle, jos siinä on voimassaoleva kausi- tai arvolippu.

Matkakortissa olevan kauden voimassaolo tarkastetaan näyttämällä matkakortti kortinlukijalle. Matkustaja ostaa arvolipun kortinlukijalta painamalla vyöhykepainiketta. Alennusryhmään kuuluva voi ostaa arvolipun vain itselleen. Arvolippujen osto itsepalvelukortinlukijalla ja kortin käyttö ovat matkustajan vastuulla, eikä vahingossa ostettuja yksittäisiä arvolippuja näin ollen korvata. Arvolipun vaihto-oikeuden voimassaolo tarkastetaan näyttämällä matkakortti kortinlukijalle.

Tarkastus

Ilman voimassaolevaa matkalippua matkustavalle määrätään tarkastusmaksu. Lisäksi peritään tarkastaja- tai arvolipun hinta. Jos matkakorttia väärinkäytetään, tarkastaja tai muu HSL:n, HKL:n tai VR:n valtuuttama henkilö voi ottaa matkakortin pois matkustajalta.

Henkilöllisyyden osoittaminen

Henkilökohtaista korttia käyttävän on pyynnöstä esitettävä tarkastajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Lasten matkakorttia käyttävän 7-16-vuotiaan on esitettävä pyydettyä selvitys iästään matkalippujen tarkastajalle.

Asiakastietojen muuttaminen

Jos henkilökohtaista matkakorttia käyttävän matkustajan asiakasryhmä, asiakasryhmän voimassaolo tai kotikunta muuttuu, matkustajan tulee käydä muuttamassa ko. tieto matkakorttiin palvelupisteessä.

Kortin käyttöikä

Matkakortin käyttöikä on 8 vuotta ostohetkestä alkaen. Kortin käyttöiän päättymisen jälkeen korttia ei voi käyttää matkan maksamiseen, mutta asiakas voi yhden vuoden ajan siirtää kortille jääneen arvon uuteen matkakorttiin palvelupisteessä.

Asiakasryhmän voimassaoloaikaa ei voi päivittää eikä kausilippua voi ladata kortin käyttöiän päättymisen jälkeiselle ajalle.

Korttimaksu

Matkakortista peritään korttimaksu. Korttimaksua ei kuitenkaan peritä uudesta matkakortista, jos vanha kortti on vikaantunut järjestelmästä johtuvista syistä.

Käsittelymaksu

Käsittelymaksu peritään asiakkaalta hyvityksen yhteydessä jäljempänä mainituissa tapauksissa. Käsittelymaksua ei kuitenkaan peritä, jos matkakortti on vikaantunut järjestelmästä johtuvista syistä.



Matkakortin lataaminen

Matkakortin voi ladata asuinkunnasta riippumatta kaikissa HSL:n määrittelemissä latauspisteissä. Asiakkaan velvollisuuksiin kuuluu tarkistaa latauskuitista, että kortille on ladattu oikea tuote.

Jos matkakortti ei toimi

Jos matkakortti ei toimi kortinlukijalla, matkustajan tulee kääntyä kuljettajan tai matkalippujen tarkastajan puoleen. He voivat omalla laitteellaan tarkastaa kortin toiminnan. Junassa tulee kääntyä konduktöörin puoleen. Matkustajan on käytävä palvelupisteessä selvittämässä syy kortin toimimattomuuteen. Vikaantuneessa matkakortissa jäljellä oleva kausi ja/tai arvo voidaan siirtää uudelle matkakortille. Asiakkaalle korvataan tapauskohtaisesti kortin vikaantumisesta johtuneet välittömät kulut kuitteja vastaan (kertaliput sekä puhelin- ja postikulut).

Jos matkakortin vikaantuminen on matkustajan syytä, peritään käsittely- ja korttimaksu.

Jos kortinlukija ei toimi

Jos kortinlukija(t) ei(vät) toimi, matkustajan on käännäyttävä kuljettajan tai matkalippujen tarkastajan puoleen matkakortissa olevan kauden tai vaihto-oikeuden tarkastamiseksi sekä arvolipun ostamiseksi. Junassa tulee kääntyä konduktöörin puoleen. Jos järjestelmä on vikaantunut siten, ettei asiakas voi kohtuudella hankkia matkaansa varten sopivaa matkalippua, tarkastusmaksu voidaan jättää perimättä liputta matkustaneelta.

Kadonnut matkakortti

Asiakas voi ilmoittaa kadonneen henkilökohtaisen matkakorttinsa sulkulistalle henkilötunnuksen perusteella. Haltijakohtaisen matkakortin voi ilmoittaa sulkulistalle, jos sen omistajan henkilötiedot tai yrityksen y-tunnus on tallennettu kortille. 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.

Kadonneeseen ja sulkulistalle vietyyn matkakorttiin ladatun kauden ja/tai arvon jäljellä oleva osa voidaan siirtää uuteen korttiin. Jäljellä oleva kausi ladataan siitä päivästä alkaen, kun asiakas tulee selvittämään asiaa palvelupisteeseen. Siirrosta peritään käsittelymaksu ja uudesta matkakortista korttimaksu.

Maksamaton arvo tai kausi

Jos matkakorttiin ladattu kausi tai arvo jää osittain tai kokonaan maksamatta, kortti viedään sulkulistalle maksukehotuksen jälkeen.

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 tulee tehdä kahden kuukauden kuluessa virheen tai hyvityisperusteen syntymisestä. Mahdollisten korvausten maksamisessa noudatetaan kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä. Hyvitystä voi saada vain henkilökohtaisesta tai personoidusta haltijakohtaisesta matkakortista.

Jos hyvityshakemus ja/tai reklamaatio hyväksytään, jäljellä oleva kausi muutetaan arvoksi tai hyvitetään lataushetkellä voi-

massa olleen taksan mukaisena. Kauden tai arvon hyvityksestä peritään käsittelymaksu. Korttiin ladattu arvo voidaan palauttaa asiakkaalle vain jäljempänä mainituissa tapauksissa.

Hyvitys elämäntilanteiden muutoksissa

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

Korttimaksua ei palauteta. Jos asiakkaan asuin-, työ- tai opiskelupaikka vaihtuu HSL-alueen ulkopuolelle, jäljellä oleva kausi ja/tai arvo voidaan hyvittää myös pankkitilille. Jäljellä oleva kausi muutetaan arvoksi ja hyvitetään lataushetkellä voimassa olleen taksan mukaisena. Hyvityksistä peritään käsittelymaksu. Jos on itse estynyt asioimaan palvelupisteessä, voi toinenkin henkilö hoitaa asiaa. Valtakirja vaaditaan niissä tapauksissa, kun kausi ja/tai arvo hyvitetään tilille.

Hyvitys sairaalahoidon tai kuolemantapauksen johdosta

Hyvitystä voi saada sairaalahoidon tai kuolemantapauksen johdosta. Hyvitysperuste on todistettava palvelupisteessä asianmukaisesti. Sairaalahoidossa olleelle henkilölle hyvitetään henkilökohtaisessa matkakortissa ollut kausi sairaalassaoloajalta. Sairaalahoidolla tarkoitetaan myös kotisairaalahoitoa. Hyvityshakemus voidaan ottaa vastaan kahden kuukauden sisällä hyvitysperusteen syntymisestä.

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

Hyvitys laskutussopimuksen tekemisen yhteydessä

Jos asiakas tekee laskutussopimuksen kausilipun maksamisesta e-laskulla tai suoramaksulla, matkakortissa jäljellä oleva kausi voidaan muuttaa kortille arvoksi. Arvoa käytetään laskutettavan kausilipun alkamisajankohtaan jatkuvan uuden kauden oston. Jos arvoa jää yli, jää se kortille. Käsittelymaksua ei peritä.

Hyvityshakemuksen perusteella matkakortilla oleva kausi ja/tai arvo voidaan maksaa myös asiakkaan pankkitilille. Tällöin asiakkaalle tehdään laskutettavaa kausilippua varten uusi matkakort-

ti ja vanha kortti luovutetaan pois. Uutta korttimaksua ei peritä, mutta hyvityksestä peritään käsittelymaksu.

Laskutettavan lipun hyvittäminen

Laskutussopimus tulee irtisanoa, jos hyvitystä haetaan työkyvyttömyyden perusteella. Laskutusta ei voi katkaista väliaikaisesti työkyvyttömyyden ajaksi eikä hyvitystä voi hakea takautuvasti. Muissa tapauksissa toimitaan, kuten edellä on kerrottu hyvityksistä elämäntilanteiden, sairaalahoidon tai kuolemantapauksen yhteydessä. Laskutettavasta lipusta voi saada hyvitystä kuitenkin vain maksetuista kuukausista, ei maksettomasta kuukaudesta.

Hyvitys työsuhdelipun saamisen yhteydessä

Jos asiakkaan omalle matkakortille ladataan työsuhdelippuna uusi kausilippu, asiakkaan maksama kausi voidaan muuttaa matkakortille arvoksi. Hyvitys tehdään palvelupisteessä siitä päivästä alkaen, kun työsuhdelipun kausi alkaa. Hyvityksestä peritään käsittelymaksu.

Hyvityshakemuksen perusteella matkakortilla oleva arvo voidaan maksaa myös asiakkaan pankkitilille, jos kortille jää arvoa yli 20 euroa. Tällöin asiakkaalle tehdään työsuhdelippua varten uusi matkakortti ja vanha kortti luovutetaan pois. Uutta korttimaksua ei peritä, mutta hyvityksestä peritään käsittelymaksu.

Matkakortilla oleva kausi hyvitetään asiakkaalle myös siinä tapauksessa, että asiakas on saanut työnantajaltaan työsuhdelipuksi uuden matkakortin. Hyvityshakemus tehdään palvelupisteessä. Asiakkaan itse hankkima kausi hyvitetään siitä päivästä alkaen, jolloin työnantajan työsuhdelipuksi antama kausi alkaa. Vanha kortti luovutetaan pois. Hyvitys kaudesta ja korttimaksusta maksetaan asiakkaan pankkitilille. Hyvityksestä peritään käsittelymaksu.

Samaa käytäntöä noudatetaan myös silloin, kun asiakas on saanut työnantajaltaan työmatkaseteleitä. Muut työsuhdelippuun liittyvät hyvityisperusteet määritellään yrityksen ja HSL:n välisessä laskutussopimuksessa.

Lakko tai liikennehäiriö

Laajan, esimerkiksi bussiliikennettä koskevan lakon osalta annetaan erilliset hyvittämisohjeet. Liikennehäiriö, esimerkiksi vuoron tai sen osan puuttuminen tai etuajassa tai myöhässä tuleminen ei yleensä oikeuta matkalippujen takaisin maksamiseen. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan HSL:lle osoitetun hakemuksen perusteella.

Kortin tietosisällön selvittäminen

Asiakas voi palvelupisteistä pyytää henkilökohtaista matkakorttiaan koskevat tiedot puolen vuoden ajalta. Asiakkaan henkilöllisyys tarkastetaan (virallinen henkilökortti, passi, ajokortti, kuvallinen Kela-kortti). Asiakkaalla ei tarvitse olla matkakorttia mukanaan.

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

Matkustaja 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 monilippu-automaateista.

Tietosuoja

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 internetistä (www.hsl.fi). Asiakkaan yksilöintitietojen tyyppisimmät käyttöalueet ovat henkilökohtaisen matkakortin luovutus, asiakkaan osoitetietojen ja kuntalaisuuden 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.

Myös haltijakohtaisten matkakorttien omistajien henkilötiedot tai yrityksen y-tunnus voidaan pyynnöstä viedä rekisteriin kortin oston yhteydessä palvelupisteissä. Haltijakohtaista korttia ei voi rekisteröidä henkilölle tai yritykselle jälkikäteen.

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille muutoin kuin lain tai viranomais määräysten velvoittamana. Järjestelmän asiakastietojen päivitys- ja tarkistusoikeuksia on palvelupisteiden toimihenkilöillä, joilla on salassapitovelvollisuus. Näillä henkilöillä on vain asiakkaan pyynnöstä oikeus selailla ja tulostaa keskusjärjestelmästä käsiteltävänä olevan asiakkaan kortille tallentuneita kauden ja arvon lataustapahtumia sekä arvon käyttötapahtumia puolen vuoden ajalta. Vanhemmalla tai huoltajalla on oikeus saada alaikäisen 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 edellä mainituissa tapauksissa.

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

Palvelupisteet

Näissä matkaehdoissa mainittuja palvelupisteitä ovat:

- HSL:n Rautatientorin, Itäkeskuksen ja Pasilan palvelupisteet
- Espoon ja Vantaan yhteispalvelun toimipaikat
- Keravan ja Sipoon palvelupisteet

Palvelupisteet ovat yleensä avoinna maanantaista perjantaihin paitsi arkipyhinä ja juhlapäivinä. Aukioloaikoja voi tiedustella HSL Asiakaspalvelusta, puh. 09 4766 4000. Ne ovat nähtävillä myös internetissä osoitteessa www.hsl.fi.

HSL Asiakaspalvelu

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

www.hsl.fi

www.reittiopas.fi

Helsingin seudun liikenne

