

Uusi matkakumppanisi.

Käännä sivua, nappaa kortti mukaasi ja nauti matkanteosta. Ottaaksesi kortistasi kaikki hyödyt irti.

Luo itsellesi HSL-tunnus.

Yleiset matkaehdot



HSL
HRT

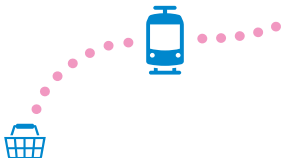
Helsingin seudun liikenne

Luo itsellesi HSL-tunnus

1. Mene osoitteeseen
hsl.fi/tunnus
2. Luo HSL-tunnus antamalla
sähköpostiosoitteesi
3. Olet valmis matkalle

Jos sinulla on jo HSL-tunnus,
kirjaudu sisään ja tarkista
omat tietosi.

HSL-tunnus mahdollistaa
tulevaisuudessa mm. matka-
kortin verkkolatauksen ja
muuta hyödyllisiä palveluita.





Voita!

Kaikki HSL-tunnuksen luoneet ja tietonsa tarkistaneet osallistuvat matkalahjakorttien arvontaan.

Arvomme 5 kpl 200 euron HSL-matkalahjakortteja joka kuukausi vuoden 2018 loppuun saakka.

Helsingin seudun liikenteen yleiset matkaehdot

13.8.2018

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 13.8.2018 alkaen ja korvaavat aikaisemmat matkaehdot. Matkaehtoja on saatavissa HSL-kortin palvelupisteistä, R-kioskeista ja muista HSL-korttia myyvistä myyntipisteistä sekä hsl.fi-sivustolta. HSL pidättää oikeuden muuttaa matkaehtoja. Voimassa olevat matkaehdot sekä lisätietoja matkalipuista: hsl.fi

1. Matkaliput ja niiden käyttäminen HSL-alueen joukkoliikenteessä

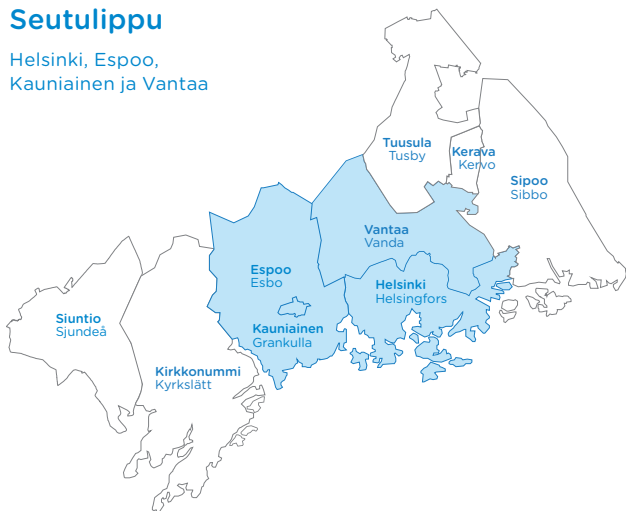
HSL:n toimialueeseen kuuluu yhdeksän kuntaa: Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa, Kerava, Sipoo, Tuusula, Kirkkonummi ja Siuntio. Kuntien sisäinen liikenne on bussi-, lähijuna-, metro- ja raitioliikennettä sekä Suomenlinnan lauttaliikennettä. Seutuliikenne on kuntarajan ylittävää bussi-, lähijuna- ja metroliikennettä sekä U-linjojen bussiliikennettä. Lisäksi on käytettävissä kaupunkipyöriä, joita on yhteensä n. 2500 kpl eri puolilla Helsinkiä ja Espoota.

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 mobiilisovelluksilla ostettavia lippuja, paperisia ja kertakortille ladattavia kerta- ja vuorokausilippuja ja tekstiviestilippu.



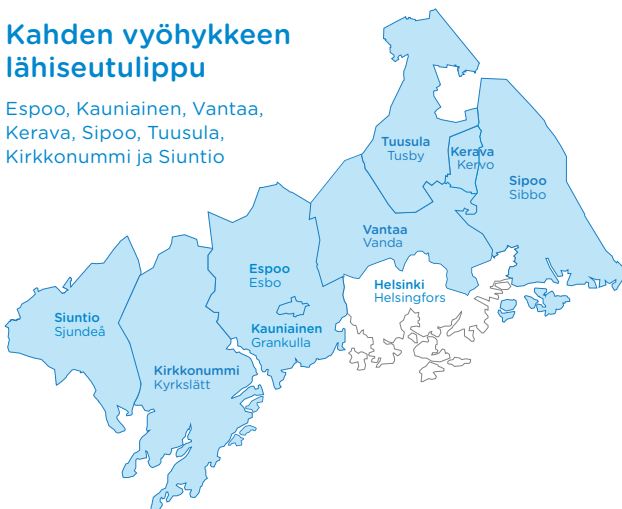
Seutulippu

Helsinki, Espoo,
Kauniainen ja Vantaa



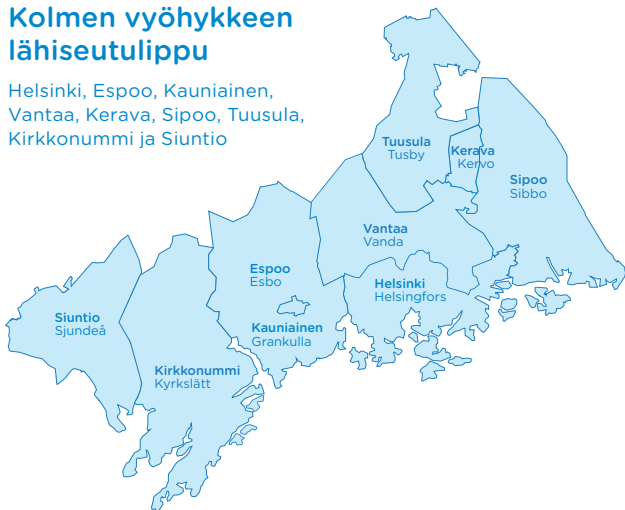
Kahden vyöhykkeen lähiseutulippu

Espoo, Kauniainen, Vantaa,
Kerava, Sipoo, Tuusula,
Kirkkonummi ja Siuntio



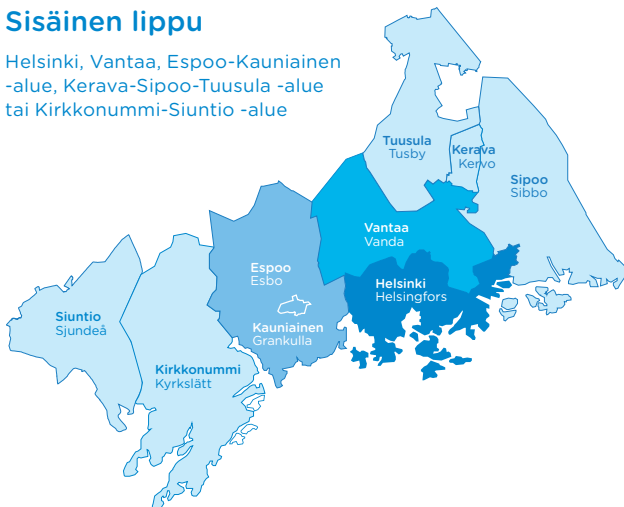
Kolmen vyöhykkeen lähiseutulippu

Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa, Kerava, Sipoo, Tuusula, Kirkkonummi ja Siuntio



Sisäinen lippu

Helsinki, Vantaa, Espoo-Kauniainen -alue, Kerava-Sipoo-Tuusula -alue tai Kirkkonummi-Siuntio -alue

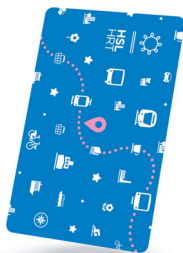


HSL-kortteja on kahdenlaisia: henkilökohtaisia ja haltijakohtaisia. Henkilökohtaista HSL-korttia voi käyttää ainoastaan kortin omistaja eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle. Kortille tallennetaan asiakasryhmä, joka yhdessä kotikunnan kanssa määrittää minkälaisia ja minkä hintaisia kausi- ja arvolippuja kortille voi ladata. Haltijakohtaista korttia voi käyttää kuka tahansa kortille tallennettuun asiakasryhmään (aikuisen tai lapsi) kuuluva. Haltijakohtaista korttia ei voi muuttaa henkilökohtaiseksi tai päinvastoin.

Asiakas on velvollinen selvittämään millaisen lipun hän tarvitsee matkaa varten. Vyöhykerajan ylittävillä matkoilla tarvitaan koko matkan kattava yksi matkalippu. Yhtä matkaa varten kahden eri vyöhykkeen sisäisiä lippuja ei voi yhdistää. HSL-alueen ulkopuolelle matkustettaessa HSL:n liput eivät kelpaa matkan osamaksuksi. Vastaavasti VR:n, Matkahuollon tai bussiliikennöitsijöiden omat matkaliput eivät kelpaa Helsingin seudun matkalippujärjestelmän lippujen osamaksuksi. Poikkeuksena tähän VR:n kausi- tai sarjalippu HSL-alueen ulkopuolelle kelpaa osamaksuna, kun matka lähijunaliikenteellä kulkee HSL-alueen ulkopuolelta HSL-alueelle tai päinvastoin. VR:n lipun lisäksi matkustaja tarvitsee HSL:n kerta- tai arvolipun, jonka matkustusalue kattaa koko HSL-alueella tehtävän matkaosuuden.

1.1 Kausilippu

Kausilippu voidaan ladata HSL-kortille tai ostaa uuteen HSL-sovellukseen. HSL-kortti ja HSL-sovellus ovat erillisiä järjestelmiä, jotka eivät ole yhteydessä toisiinsa. Kausilippu voi olla HSL-kortilla voimassa 14–366 päivää. HSL-sovelluksessa voi ostaa 30 vuorokautta kertaostona ja myöhemmin myös 30 vuorokautta jatkuvana tilauksena. Kausilippu antaa rajoittamattoman matkustusoikeuden lipun kelpoisuusalueella.



HSL-kortti, jolla on voimassa oleva kausilippu, näytetään bussiin nostaessa kortinlukijalle. HSL-sovelluksen 30 vuorokauden lippunäyttöä näytetään bussin kuljettajalle. Lähijunissa, metrossa ja raitiovaunuissa sekä linjojen 550 ja 560 busseissa HSL-korttia tai HSL-sovelluksen lippunäyttöä ei tarvitse näyttää.

Sovelluksessa ostetun kausilipun on oltava puhelimessa ennen liikennevälineeseen nousua ja metrossa jo ennen matkakortinlukijalaitteiden erottamalle maksualueelle siirtymistä.

Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, kausilippu pitää esittää portilla.

1.2 Arvolippu

Arvolippu maksetaan HSL-kortille ladatulla rahalla eli arvolla. Arvolippu tallentuu HSL-kortille, kun asiakas valitsee kortinlukijalta vyöhykkeen ja näyttää kortin lukijalle. Arvolipulla voi vaihtaa toiseen liikennevälineeseen määritellyn vaihtoajan kuluessa, mutta raitiovaunuarvolipulla voi matkustaa vain raitiovaunuissa.

Arvolippu tulee ostaa heti liikennevälineeseen noustaessa, ennen Suomenlinnan lauttaan siirtymistä ja metrossa kortinlukijalaitteiden erottamalle maksualueelle siirryttäessä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, arvolippu pitää esittää tai ostaa portilla.

Liikennevälineen vaihtamisen yhteydessä HSL-korttia, jolla on voimassa oleva arvolippu, näytetään bussissa kortinlukijalle.

Lähijunissa, metrossa ja raitiovaunuissa sekä linjojen 550 ja 560 busseissa HSL-korttia ei tarvitse näyttää.

1.3 Kertaliput

1.3.1 Paperinen kertalippu

Paperisen kertalipun voi ostaa automaateista tai bussinkuljettajalta. Kertalipulla voi vaihtaa toiseen liikennevälineeseen lipun voimassaoloaikana. Raitiovaunulipulla voi matkustaa vain raitiovaunuissa.

Lippu pitää ostaa heti bussiin noustaessa, ennen raitiovaunuun, junaan ja Suomenlinnan lauttaan nousemista ja metrossa ennen kortinlukijalaitteiden erottamalle maksualueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, kertalippu pitää esittää portilla.

1.3.2 Ennakkoon ostettava kertalippu

Ennakkoon kertakortille ladattavaa kertalippua voi ostaa useista myyntipisteistä.

Kertakortti pitää aktivoida ensimmäisellä matkustuskerralla näyttämällä sitä kortinlukijalle heti liikennevälineeseen nousemista, ennen Suomenlinnan lauttaan nousemista ja metrossa matkakortinlukijalaitteiden erottamalle maksualueelle siirtymässä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, pitää kertakortti esittää portilla. Ennakkoon ostettava kertalippu on käytettävissä kaksi vuotta ostohetkestä.

1.3.3 Tekstiviestilippu

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

Tekstiviestilipun on oltava puhelimesta ennen liikennevälineeseen nousemista ja metrossa ennen matkakortinlukijalaitteiden erottamalle maksualueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, tekstiviestilippu pitää esittää portilla.

1.4 Vuorokausiliput

Ostohetkestä voimaan tulevia, paperille tulostettavia vuorokausilippuja myydään busseissa ja osassa kertalippuautomaateissa. Vuorokausilippuja voi ostaa myös mobiililippusovelluksella ja uudella HSL-sovelluksella.



Ennakkoon kertakortille ladattavia 1–7 vuorokauden vuorokausilippuja on saatavilla kaikille matkustusalueille ja niitä voi ostaa kaikista HSL-kortin palvelu- ja myyntipisteistä ja osasta automaateista. Kertakortti pitää aktivoida ensimmäisellä matkustuskerralla näyttämällä sitä kortinlukijalle heti liikennevälineeseen nousemista, ennen Suomenlinnan lauttaan nousemista ja metrossa matkakortinlukijalaitteiden erottamalle maksualueelle siirtymässä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, pitää kertakortti esittää portilla.

1.5 Suomenlinalippu

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

Ennakkoon kertakortille ladattavan Suomenlinalipun voi ostaa kaikista HSL-kortin palvelu- ja myyntipisteistä sekä Kauppatorin ja Suomenlinnan automaateista. Kertakortti pitää aktivoida ennen lautalle siirtymistä näyttämällä sitä kortinlukijalle. Lippu on voimassa 12 tuntia ensimmäisestä leimauksesta.

1.6 Mobiililippu

Mobiililippusovelluksella ja uudella HSL-sovelluksella voi ostaa lasten ja aikuisten kerta- tai vuorokausilippuja. HSL-sovelluksella voi ostaa myös 30 päivän kausilippuja kaikille kelpoisuusalueille. Kertalipulla voi vaihtaa toiseen liikennevälineeseen lipun voimassaoloaikana.

Lipun on oltava puhelimessa ennen liikennevälineeseen nousemista ja metrossa ennen matkakortinlukijalaitteiden erottamalle maksualueelle siirtymistä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, sovelluksen lippunäyttö pitää esittää portilla.

HSL-kortti sekä mobiililippu- ja HSL-sovellus ovat erillisiä järjestelmiä, jotka eivät ole yhteydessä toisiinsa.

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 ennen liikennevälineeseen nousemista ja metrossa matkakortinlukijalaitteiden erottamalle maksualueelle siirryttäessä. Jos liikennevälineeseen siirtymistä edeltää porttitarkastus, Helsinki Card pitää esittää portilla.

1.8 Kaupunkipyörät

Kaupunkipyörät ovat yhteiskäyttöpyöriä, joita käyttäjät voivat ottaa käyttöönsä pyöräasemilta. Kaupunkipyörän käyttö edellyttää rekisteröitymistä ja lisäksi HSL-tunnusta, jos käyttöoikeutta ostetaan koko kaudeksi. Rekisteröityminen koko kaudeksi, päiväksi tai viikoksi tehdään osoitteessa hsl.fi/kaupunkipyörät tai HSL-sovelluksessa ja maksu tapahtuu maksukortilla. Lisäksi viideltä keskeiseltä pyöräasemalta löytyy maksupääte, jolla voi ostaa päivän tai viikon käyttöoikeuden. Koko kausi on voimassa kuluvan vuoden lokakuun loppuun asti.

2. Matkalipun ostaminen

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

Kuljettaja ei ole velvollinen ottamaan vastaan 20 euroa suurempaa seteliä maksuna matkalipusta.

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-vuotiasta lasta lastenvaunuissa, rattaissa tai pyörätuolissa 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

Polkupyörää saa kuljettaa metrossa ja lähijunissa kaikkina aikoina, jos vaunussa on tilaa. Pyörän kanssa suositellaan kulkemaan ovista, jotka on merkitty pyörätunnuksella. Laiturialueilla pyörää on talutettava ja siirtymiseen eri tasojen välillä kannattaa käyttää hissiä. Busseissa ja raitiovaunuissa pyörän kuljetus ei ole sallittua turvallisuussyistä. Poikkeuksena on kuitenkin taitopyörät, joita voi kuljettaa taitettuna kaikissa joukkoliikennevälineissä sekä alle kouluikäisen lapsen polku- tai potkupyörät, joiden kuljettaminen on sallittua, jos lastenvaunuille ja pyörätuoleille varatussa paikassa on tilaa. Suomenlinnan lautoilla polkupyörän kuljettaminen on maksullista.

Asiakas saa kuljettaa maksutta mukanaan tavanomaisia matkatavaroita. Vaarallisia aineita, kuten kaasupulloja, ei saa kuljettaa liikennevälineissä.

3. Matkalippujen tarkastus

Henkilökohtaista HSL-korttia voi käyttää vain matkakortin omistaja, jonka on pyynnöstä esitettävä tarkastajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään. Mobiililipun osalta tarkastustilanteessa tarkastajalle esitetään ensin lippunäyttö ja sen jälkeen painetaan lipun alareunassa olevaa Lipun tarkastus -painiketta, jolla siirrytään tarkastajan tilaan, josta tarkastaja lukee QR-koodin laitteellaan.

Lasten matkalipulla matkustavan on esitettävä pyydettyä luotettava selvitys iästään. Matkalippujen tarkastajat selvittävät tarvittaessa henkilötiedot väestötietojärjestelmästä, jolloin asiakkaan on kerrottava tarkastajalle nimensä, osoitteensa ja henkilötunnuksensa.

Ilman asianmukaista ja voimassa olevaa matkalippua matkustavalle voidaan määrätä tarkastusmaksu. Lisäksi peritään tarkastaja- tai arvo/kertalipun hinta. Jos HSL-korttia käytetään HSL:n matkaehtojen vastaisesti, tarkastaja tai muu HSL:n tai VR:n valtuuttama henkilö voi ottaa matkakortin pois.

Matkalippujen tarkastusoikeus on matkalippujen tarkastajilla, matkalippujen tarkastajien kanssa liikkuvilla järjestyksenvalvojilla, lähijunien konduktööreillä ja bussinkuljettajilla.

4. Lipun ostoon liittyvät häiriöt

Jos HSL-kortti/kertakortti ei toimi

Jos HSL- 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 HSL- tai kertakortissa jäljellä oleva kausi ja/tai arvo voidaan siirtää uudelle kortille. Asiakkaalle voidaan korvata 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 käännyttävä bussissa kuljettajan puoleen HSL-kortissa 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 matkalipun 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 matkalipun hinnan.

5. Kadonnut HSL-kortti

Asiakas voi ilmoittaa kadonneen henkilökohtaisen HSL-korttinsa sulkulistalle henkilötunnuksen perusteella. Haltijakohtaisen HSL-kortin voi ilmoittaa sulkulistalle, jos kortti on liitetty henkilötunnukseen tai yrityksen y-tunnukseen. HSL-kortti

ilmoitetaan sulkulistalle joko puhelinnumeroon 09 4766 4000 tai HSL-kortin palvelupisteessä. Kortit päivittyvät sulkulistalle HSL:n määrittämien sääntöjen mukaan. Sulkulistalla olevaa HSL-korttia ei voi käyttää matkustamiseen, siihen ei voi ladata kautta eikä arvoa eikä sitä voi poistaa sulkulistalta. Sulkulistalle viedyn HSL-kortin korttimaksua ei hyvitetä.

Sulkulistalle päivitetyn HSL-kortin 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 HSL-kortista korttimaksu.

Löytötavarana palautettu HSL-kortti säilytetään palvelupisteen löytökorissa kolme kuukautta, jonka jälkeen kortti passivoidaan. 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

HSL-korttiin liittyvät selvitykset ja hyvitykset hoidetaan HSL-kortin palvelupisteissä. Palvelupisteet ottavat vastaan myös reklamaatiot. Selvityspyynnön yhteydessä asiakkaan on osoitettava henkilöllisyytensä. Hyvityshakemus ja/tai reklamaatio on tehtävä kahden kuukauden kuluessa virheen tai hyvityspuutteen syntymisestä. Mahdollisten korvausten maksamisessa noudatetaan kuluttajansuojasta annettuja määräyksiä. Hyvitystä voi saada vain henkilökohtaisessa tai personoidussa halitijakohtaisessa HSL-kortissa 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

HSL-kortilla 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. Hyvityksiperuste on todistettava palvelupisteessä asianmukaisesti. Sairaalahoidossa olleelle henkilölle hyvitetään henkilökohtaisessa HSL-kortissa ollut kausi sairaalassaoloajalta, jos korttia ei ole voitu käyttää. Sairaalahoidolla tarkoitetaan myös kotisairaalahoitoa. Hyvityshakemus on tehtävä kahden kuukauden kuluessa hyvityksiperusteen syntymisestä.

Kuolemantapauksessa hyvitetään henkilökohtaisessa HSL-kortissa 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 poikkea-

minen ei yleensä oikeuta matkalippujen hinnan hyvittämiseen. Hyvitystä voidaan maksaa tapauskohtaisesti harkinnan mukaan HSL:lle osoitetun hakemuksen perusteella.

8. HSL-kortin tietosisällön selvittäminen

Asiakas voi pyytää HSL-kortin palvelupisteistä voimassa olevaa henkilökohtaista HSL-korttiaan koskevat lataus- ja arvonkäyttö-tiedot noin puolentoista vuoden ajalta. Asiakkaan on todistettava henkilöllisyytensä virallisella asiakirjalla (virallinen henkilökortti, passi, ajokortti, kuvallinen Kela-kortti). HSL-korttia ei tarvitse olla mukana.

Haltijakohtaisen kortin tiedot annetaan kortin haltijalle. HSL-kortti on oltava mukana, jos sitä ei ole personoitu.

HSL.fi -verkkopalvelussa asiakas voi tarkastaa HSL-kortilla olevan kauden voimassaolon ja arvon määrän. Verkkopankkitunnuksilla palvelussa tunnistautuneet voivat selata henkilökohtaisen tai personoidun haltijakohtaisen HSL-korttinsa lataushistoriaa, arvolippujen ostoja ja omia asiakastietoja.

Asiakas voi tarkastaa tiedot HSL-kortilla voimassa olevasta kaudesta, jäljellä olevasta arvosta myös liikennevälineissä ja metroasemilla olevilla kortinlukijoilla pitämällä korttia lukijalla vähintään kolmen sekunnin ajan. Kausilipputiedot ja/tai jäljellä olevan arvon määrän saa myös kaikista HSL-kortin myyntipisteistä sekä HSL-korttia lataavista HSL:n lippuautomaateista.

9. Kortin käyttöikä ja korttiasiakkuuden kesto

Vanhaa, vihreää, matkakorttia voi käyttää matkustamiseen uuteen vyöhykemalliin siirtymiseen saakka. Sen jälkeen vanhat kortit eivät enää toimi liikennevälineissä. Vanhaa korttia ei voi ladata palvelupisteissä eikä myyntikanavissa kortinvaihdon aloituksen jälkeen. Automaateissa vanhaa korttia voi kuitenkin vielä ladata 2 kuukauden ajan kortinvaihdon alkamisesta.

Vanhan matkakortin vaihto, sekä kauden ja arvon siirto uuteen, siniseen, HSL-korttiin on maksuton 6 kuukauden ajan kortinvaihdon alkamisesta. Tämän jälkeen kortin voi vaihtaa uuteen vain HSL-kortin palvelupisteissä kolmen vuoden ajan 6€ käsittelymaksua vastaan.

Mikäli asiakas ei vaihda vanhaa matkakorttia uuteen HSL-korttiin, kortin säilytys jää asiakkaan vastuulle.

Asiakkaan hyvitysoikeus HSL-kortilla olevaan arvoon päättyy ja asiakastiedot poistetaan HSL:n asiakasrekisteristä kun viimeisestä kortin lataus- tai arvonkäyttötapahtumasta tai viimeisimmän kauden päättymispäivästä on 3 vuotta. Asiakasta pyritään kontaktoimaan ennen tietojen poistamista. Asiakkaan vastuulla on pitää yhteystietonsa ajan tasalla.

Vyöhykemalliin siirryttäessä HSL-kortille ladattu ja siirtymisen jälkeen voimassa oleva kausi muuntuu uusien vyöhykkeiden mukaisiksi. Muunnetun kauden voi vaihtaa arvoksi ilman käsittelemaksua 2 kuukauden ajan vyöhykemalliin siirtymisestä. HSL-kortin käyttöikä päättyy, kun HSL uusii kortit.

Myös kertakorteille ennen vyöhykemalliin siirtymistä ladatut liput muuntuvat uusien vyöhykkeiden mukaisiksi ja kelpaavat vyöhykemalliin siirtymisen jälkeen. Kertakortteja ei tarvitse vaihtaa, kuten matkakortteja.

10. HSL:n asiakasrekisteri ja tietosuojaja

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL) ylläpitää asiakasrekisteriä tarjotakseen eri liikennepalveluita kuntayhtymän alueella. Asiakasrekisterin tietosuojaseloste on nähtävissä HSL:n palvelupisteissä, HSL:n kirjaamossa ja HSL:n internet-sivuilla (www.hsl.fi/tietosuojaja). Tietosuojaselosteessa kuvataan asiakkaan henkilötietojen käsittely HSL:n palveluissa, annetaan tietoa rekisterin yhteyshenkilöistä ja siitä, mitä oikeuksia asiakkaalla on henkilötietojensa käsittelyyn liittyen.

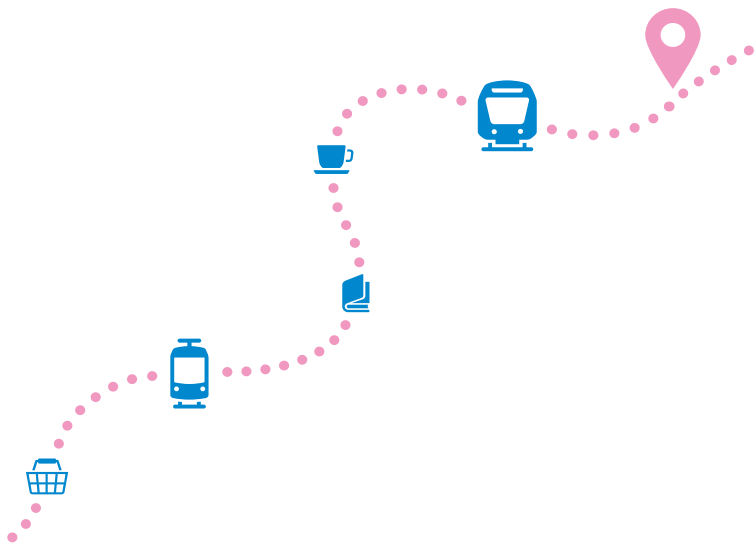
HSL-kortin käyttöönoton yhteydessä HSL-korttijärjestelmän asiakasrekisterin sisältämät tiedot tuodaan HSL:n asiakasrekisteriin. Henkilötietojen käsittely osana HSL:n asiakasrekisteriä perustuu asiakkaan ja HSL:n väliseen sopimukseen liikennepalveluiden käyttämisestä. Asiakkaan tietoja tuodaan HSL:n asiakasrekisteriin myös muiden HSL:n palvelujen käytön yhteydessä. Eri palvelut perustuvat osin samoihin asiakkaan perustietoihin, joilta osin asiakastiedot ovat yhteisiä eri palveluiden välillä. Myös palvelukohtaiset tiedot voidaan yhdistää.

Asiakkaan ilmoittamia perustietoja ja tunnistamiseen liittyviä tietoja sekä palveluiden käyttöön, kuten HSL-kortin lataamiseen

ja käyttöön liittyviä tietoja käytetään mm. asiakkuuden ylläpitämiseksi ja hoitamiseksi, HSL:n jäsenkuntien kuntaosuuksien määrittämiseksi, markkinointiviestintään (asiakkaan suostumuksella) sekä palveluiden personoinniksi. Asiakkaan tulee ylläpitää tietojaan päivittämällä muutokset HSL-kortin palvelupisteessä tai sähköisesti. Jos henkilökohtaista HSL-korttia käyttävän asiakasryhmä tai asiakasryhmän voimassaolo muuttuu, asiakkaan tulee käydä muuttamassa ko. tieto HSL-korttiin palvelupisteessä. Asiakasrekisteriin kerättävät tiedot ja niiden käsittelytavat on lueteltu tietosuojaselosteessa.

Asiakkaalla on oikeus pyytää pääsyä asiakasrekisterissä oleviin henkilötietoihinsa ja pyytää henkilötietojensa poistamista asiakasrekisteristä. Asiakkaan oikeuksista ja niiden toteuttamisesta käytännössä kerrotaan tarkemmin HSL:n asiakasrekisterin tietosuojaselosteessa ja HSL:n internet-sivuilla.

HSL on sitoutunut käsittelemään asiakastietoja luottamuksellisenä, asiallisin, teknisin ja organisatorisin keinoin suojattuna, sekä edellyttää samaa alihankkijoiltaan ja yhteistyökumppaneiltaan. Asiakasrekisteriin sisältyviä henkilötietoja siirretään tai luovutetaan ulkopuolisille henkilöille tai organisaatioille milloin se on tarpeen HSL:n palvelun toimittamiseksi, viranomaisille lainsäädännön sallimin edellytyksin tai muihin määriteltyihin ja sallittuihin käyttötarkoituksiin, ja tällaiset siirrot ja luovutukset suojataan.



HSL Asiakaspalvelu

puh. 09 4766 4000

ma-pe 7-19

la-su 9-17

hsl.fi

hsl.fi/myyntipaikkahaku