

§ 18/2024

Muutoksia HSL:n joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ja lippuehtoihin sekä HSL:n verkkopalveluiden käyttöehtoihin koskien HSL korttipalvelua sekä HSL kortin löytökoriin laittamista

Päätös

Päätän, että HSL:n joukkoliikenteen yleisiä matkustus- ja lippuehtoja sekä HSL:n verkkopalveluiden käyttöehtoja muutetaan HSL-korttipalvelun osto- ja lataustoiminnallisuuksien poistumisen vuoksi. HSL:n joukkoliikenteen yleisistä matkustusehdoista sekä verkkopalveluiden käyttöehdoista poistetaan HSL-korttipalveluun liittyvät kohdat arvon ja vuorokausilipun ostosta HSL-kortille. HSL-kortin osto, kausilipun osto, ostohistorian tarkastelu ja HSL-kortin sulkutoiminnallisuudet HSL:n korttipalvelussa jäävät voimaan 31.12.2024 asti, jolloin korttipalvelu suljetaan lopullisesti. Ostotoiminnallisuuksiin tehtävät muutokset astuvat voimaan 16.10.2024. Samalla päätän, että HSL-kortille siirtämättä jääneen arvon hyvittäminen on mahdollista palvelupisteessä 1 vuoden ajan aiemman 3 vuoden sijaan.

Lisäksi päätän, että HSL:n joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ja lippuehtoihin tehdään muutos koskien HSL-kortin käsittelyä löytötavarana. Liikennevälineistä löytyneitä tai HSL:n palvelu- ja asiointipisteisiin palautuneita HSL-kortteja ei siirretä palvelupisteen tai asiointipisteiden löytökoriin 1.10.2024 alkaen. Tämän jälkeen löytötavarana palvelupisteeseen toimitettu tai liikennevälineestä löytynyt HSL-kortti toimitetaan löytötavaratoimistoon löytötavaralain mukaisesti. Palvelupisteissä löytökorista noutaminen on mahdollista 3 kuukauden ajan päätöksen voimaantulosta.

Perustelut

HSL:n joukkoliikenteen yleisistä matkustus- ja lippuehdoista poistetaan kohdat, jotka koskevat arvon ja vuorokausilippujen ostamista HSL-korttipalvelussa (maininnat kohdissa 1.4 HSL-korttipalvelusta ostetun arvon käyttäminen, 2.1 Lippujen myyntipaikat, 2.2 Lippujen maksutavat. HSL-kortin arvon ja vuorokausilippujen osto- ja lataustoiminnallisuudet poistuvat, koska HSL-kortin kortinlukijat uusitaan lipputilihankkeen myötä, eikä uusi asennettava kortinlukija (Conduent) tue nykyistä korttipalvelun vaatimaa toimintolista-toiminnallisuutta. Korttipalvelussa tehdyn oston siirtäminen kortille ei siten ole mahdollista uudella lukijalaitteella, vaan ainoastaan vanhoilla lukijalaitteilla, myynti- ja palvelupisteissä sekä LIJ:n monilippuautomaateilla.

Muutoksen jälkeen korttipalvelua voi käyttää vain HSL-kortin ja kausilipun ostoon sekä lippu- ja asiakastietojen tarkasteluun vuoden 2024 loppuun asti, jolloin viimeistään korttipalvelu suljetaan. HSL:n uusi lippukauppa avautuu tilipohjaiseen järjestelmään siirryttäessä. Mikäli siirtymä tapahtuu ennen vuodenvaihdetta 2024-2025, korttipalvelun käyttö päättyy siihen hetkeen.

HSL on siirtymässä lipputilihankkeen myötä uuteen lippujärjestelmään. Koska vanhasta lippujärjestelmästä ostetuista lipuista ei ole saatavissa tietoa enää kolmen vuoden päästä, on siirtämättä jääneen arvon hyvittämisen määräaika lyhennettävä aiemmasta kolmesta vuodesta. Siirtämättä jääneen vanhentuneen arvon hyvitys on mahdollista palvelupisteessä 1 vuoden ajan.

HSL:n verkkopalveluiden käyttöehdoista poistetaan näin ollen kohdasta 3 ”HSL-korttipalvelun ehdot” kappaleesta: 3.1 HSL-korttipalvelusta ostettavat

tuotteet, arvon osto, kappaleesta 3.3 arvon ostamiseen liittyvät kohdat. Kappaleesta 3.5 lipun ja arvon ostaminen HSL-korttipalvelussa poistetaan arvon aktivointi. Arvon hyvittämistä koskevaa kohtaa muutetaan lisäksi, siten että arvo voidaan hyvittää palvelupisteessä yhden (1) vuoden ajan.

HSL:n joukkoliikenteen yleisten matkustus- ja lippuehtojen kohdasta 1.3 poistetaan maininta löytötavarana palautetun HSL-kortin säilyttämisestä palvelupisteen löytökoriassa 3 kuukauden ajan. Uuden taustajärjestelmän käyttöönoton myötä HSL-kortti muuttuu tunnisteeksi. Mikäli HSL-kortti jatkossa katoaa tai löytyy, voidaan tunniste poistaa asiakkaan tiedoista tai lisätä tietoihin, eikä löytökoria ole olemassa. Tunnisteen voi siten vaihtaa tai poistaa, eikä HSL-kortilla ole itsessään mitään tietoa. Siirtymävaiheessa ennen uuteen taustajärjestelmään siirtymistä HSL-kortti voidaan tarvittaessa sulkea ja kadonneella HSL-kortilla olleet lipputuotteet voidaan siirtää palvelupisteessä asioimalla uudelle kortille.

Nykyisestä lippu- ja informaatiojärjestelmästä ajetaan HSL-kortin asiakas- ja korttitiedot uuteen taustajärjestelmään ennen siirtymää, koska uudessa taustajärjestelmässä ei ole kortin löytökori-toiminnallisuutta. Tämän vuoksi löytökori-toiminnallisuus poistetaan käytöstä ennen tietojen siirtoa ja siirtymää uuteen taustajärjestelmään.

Muutoksen jälkeen HSL:n liikennevälineestä löytynyt tai palvelu- ja asiointipisteeseen tullut HSL-kortti toimitetaan löytötavaratoimistoon, josta sen voi mahdollisuuksien mukaan henkilöllisyystodistuksella noutaa, mikäli HSL-kortissa on riittävä tunnistettavissa oleva nimi, eli henkilö on kirjoittanut nimensä HSL-kortin taakse tai kortissa on jokin muu tunnistettavissa oleva tieto.

Joukkoliikenteen yleisten matkustus- ja lippuehtojen ja käyttöehtojen muutokset tehdään, jotta palvelutason tilapäisen heikentymisen vuoksi palveluehdot ovat ajantasaiset ja oikeanmukaiset.

Hallintosäännön 12 §:n 12 kohdan mukaan toimitusjohtaja päättää joukkoliikenteen taksa- ja lippujärjestelmän palveluissa ja myynnissä sovellettavista ehdoista.

Päätöksen tekijä	Silfver Vesa vs. toimitusjohtaja Päätös on allekirjoitettu sähköisesti.
Lisätietoja antaa	HSL asiakaspalvelut, suunnittelija Jarkko Kinnunen etunimi.sukunimi@hsl.fi
Tiedoksianto	Asianosaiset, lähetetty sähköisesti 5.9.2024
Nähtävänäpito	Päätös on julkaistu HSL:n internetsivuilla www.hsl.fi 5.9.2024.

Muutoksenhakuohje

Oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön saa tehdä siitä oikaisuvaatimuksen HSL:n hallitukselle. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen (kuntalaki 134 §).

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (*asianosainen*). Oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös HSL:n jäsenkunta sekä luonnollinen henkilö, yhteisö, laitos tai säätiö, joka kuntalain 3 §:n mukaisesti on jäsenenä jossakin HSL:n jäsenkunnista.

Oikaisuvaatimus on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista tiedoksisaantipäivää mukaan lukematta. Myöhästynyttä oikaisuvaatimusta ei oteta tutkittavaksi.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon

- kolmen (3) päivän kuluttua viestin lähettämisestä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 19 §:ssä säädetyllä tavalla,
- seitsemän (7) päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi kirjeellä ilman saantitodistusta,
- saantitodistukseen merkittynä päivänä, jos päätös on lähetetty asianosaiselle tiedoksi saantitodistuksin,
- tiedoksiantotodistukseen merkittynä päivänä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi henkilökohtaisesti.

Niiden, jotka eivät ole asianosaisia, katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun päätös on nähtävänä HSL:n internetsivuilla.

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti (myös sähköinen muoto täyttää kirjallisen muodon vaatimuksen). Siitä on käytävä ilmi, mihin päätökseen se on kohdistettu, millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään oikaisuvaatimuksen, oikaisuvaatimuksen tekijän vaatimus perusteineen sekä oikaisuvaatimuksen tekijän nimi ja yhteystiedot

Oikaisuvaatimus on toimitettava HSL:lle:

Sähköpostiosoite: [hsl\(at\)hsl.fi](mailto:hsl(at)hsl.fi)
Postiosoite: HSL, PL 100, 00077 HSL
Käyntiosoite: Opastinsilta 6 A, Helsinki
Aukioloaika: ma–pe klo 8.00–16.00

Asiakirjojen on oltava perillä viimeistään muutoksenhakuajan viimeisenä päivänä ennen aukioloajan päättymistä.