

Muutokset verrattuna aiempiin ehtoihin on merkitty paksunnetulla kursivitekstityypillä.

HSL:n joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot

Näitä yleisiä matkustus- ja lippuehtoja sovelletaan **24.9.2025** alkaen, ja ne korvaavat aikaisemmat matkustamista ja lippuja koskevat ehdot.

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL) tarjoaa joukkoliikennettä sekä kehittää toimivaa liikkumisen kokonaisuutta Helsingin seudulla. HSL:n toimialueeseen kuuluvat yhdeksän (9) jäsenkuntaa: Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa, Kerava, Sipoo, Tuusula, Kirkkonummi ja Siuntio.

HSL:n joukkoliikenteen yleisiä matkustus- ja lippuehtoja sovelletaan HSL:n järjestämiin joukkoliikennematkoihin ja lippujen ostamiseen.

Nämä ehdot ovat saatavissa suomen-, ruotsin- ja englanninkielisinä. Jos eri kieliversiot ovat keskenään ristiriidassa, noudatamme ensisijaisesti suomenkielisiä ehtoja.

HSL:n verkkopalvelujen, HSL-sovelluksen ja HSL Yritysportaalin käyttämiseen sovelletaan näiden ehtojen lisäksi erillisiä käyttöehtoja:

- HSL:n verkkopalvelujen käyttöehdot
- HSL-sovelluksen käyttöehdot
- HSL Yritysportaalin käyttöehdot

Kaupunkipyöräpalveluun sovelletaan erillisiä ehtoja. Lisätietoja kaupunkipyörästä (hsl.fi/kaupunkipyorat).

Näissä ehdoissa käytetyillä termeillä on seuraava merkitys:

Alennusryhmä	Tietyt asiakasryhmät voivat ostaa matkalippuja alennettuun hintaan. Alennus on prosentuaalinen ja se lasketaan vastaavasta aikuisten lipun hinnasta.
Arvo	<i>Arvo on HSL-kortille tallennettavaa rahaa, jolla voit ostaa HSL-kortilla kertalippuja lukijalaitteelta, kun matkustat HSL:n liikennevälineissä.</i>
Asiakas tai sinä	HSL:n palveluita käyttävä yksityishenkilö (kuluttaja) tai yritys (elinkeinonharjoittaja).
Asiakasryhmä	Esimerkiksi aikuiset, opiskelijat, eläkeläiset ja 7–17-vuotiaat lapset. Asiakasryhmä vaikuttaa matkalipun hintaan. Tietyillä asiakasryhmillä on muiden edellytysten täytyessä oikeus ostaa lippuja alennettuun hintaan.

HSL	tai matkustaa ilman lippua. Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (Y-tunnus: 2274586-3)
HSL-alue	Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa, Kerava, Sipoo, Tuusula, Kirkkonummi ja Siuntio.
HSL-kortti	<i>HSL:n matkakortti, jolle voit ostaa matkalippuja ja arvoa käytettäväksi HSL-alueen joukkoliikenteessä. Voit käyttää HSL-kortilla vain sille ostettuja lippuja ja arvoa.</i>
HSL-lippukauppa	Henkilökohtaisilla tunnuksilla käytettävä verkkokauppa, josta voit ostaa kausilippuja ja arvoa HSL-kortille (kauppa.hsl.fi).
HSL:n palvelupiste	HSL:n ylläpitämä palvelupiste.
HSL-sovellus	Sovellus, jonka voit ladata App Store, Google Play ja AppGallery -sovelluskaupoista ja jolla voit ostaa ja hallinnoida matkalippuja, käyttää Reittiopasta ja vastaanottaa liikenneuutisia. Voit käyttää HSL-sovelluksella vain sillä ostamiasi lippuja.
HSL-tili	<i>Henkilökohtainen asiakastili, johon tallentuvat HSL-korttiasiakkaan tiedot ja liput. Jotta voit käyttää HSL-korttia, sinulla pitää olla vahvasti tunnistettu HSL-tili. Kirjautut tilille käyttäjätunnuksella, joka voi olla esimerkiksi sähköpostiosoitteesi. Voit tarkastella tililtäsi asiakastietojasi, HSL-kortin lippu- ja arvotietoja sekä ostohistoriaa.</i>
Korttimaksu	Uudesta HSL-kortista perittävä kertaluonteinen maksu eli uuden HSL-kortin hinta. Korttimaksu määräytyy HSL:n voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
Kuluttaja	Yksityishenkilö, joka käyttää HSL:n palveluita muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaan.
Kuntien ylläpitämä palvelupiste	HSL-alueen kuntien ylläpitämä palvelupiste.

Liikenneväline	Bussi, juna, metro, raitiovaunu tai lautta, jota käytämme henkilöiden kuljettamiseen ja joukkoliikennepalvelun toteuttamiseen.
Lippu tai matkalippu	Oikeuttaa matkustamaan HSL-alueen joukkoliikennevälineissä. Lippusi voi olla 1) HSL-kortille ostettu lippu, 2) sähköinen lippu HSL-sovelluksessa, 3) paperille tulostettu kerta- tai vuorokausilippu , 4) sähköinen lippu MaaS-palveluntarjoajan sovelluksessa tai 5) sähköinen lukijalaitteelta pankki- tai luottokortilla lähimaksulla ostettu lippu
Lippuautomaatti	Automaatti, josta voit ostaa kertalippuja ja yhden vuorokauden lippuja.
Lipputyyppejä	Erilaiset matkaliput: kertalippu, sarjalippu, vuorokausilippu, kausilippu ja lisävyöhykelippu sekä kausilipun jatkuvat tilaukset.
Lukijalaite	Liikennevälineessä tai laiturialueella oleva laite, joka lukee matkalipun HSL-kortilta tai lähimaksukortilta.
Lähimaksu	Pankki- ja luottokorttien lähimaksuominaisuus
MaaS	”Liikenne palveluna” eli ”Mobility as a Service”. Yksittäisenä palvelumuotona MaaS viittaa eri palveluntarjoajien liikkumispalveluista koottuihin palvelukokonaisuuksiin, joita käyttäjä hallitsee puhelimen tai jonkin muun kannettavan laitteen sovelluksen kautta.
MaaS-palveluntarjoaja	Toimijat, jotka välittävät joukkoliikenteen matkustusoikeutta eli tarjoavat MaaS-palveluja.
Maksualue	Metroaseman tai lautan laiturialue, jolle siirryttyäsi sinulla pitää olla voimassa oleva matkalippu. Metroasemilla maksualue alkaa liukuportaiden yläpäässä lukijalaitteiden luota. Suomenlinnan lautan maksualue alkaa lukijalaitteiden luota.
Maksukortti	Pankin tai muun maksulaitoksen liikkeelle laskema pankki- tai luottokortti tai maksusovellus, jolla pankki- tai luottokorttia käytetään.
Mobiilimaksamisen maksutapalisä	HSL-sovelluksessa lipun voi maksaa mobiilimaksulla puhelinlaskun yhteydessä. Näihin maksuihin lisätään maksutapalisä.

Myyntilaite	Lukijalaitteet, lippuautomaatit sekä myynti- ja palvelupisteiden myyntilaitteet.
Myyntipiste Pahvinen HSL-kertakortti Palvelumaksu	Kolmannen osapuolen ylläpitämä myyntipiste, josta voit ostaa HSL:n lippuja. Kertaladattava pahvinen kortti, jolle on ladattu kertalippu tai vuorokausilippu. Pahvisten kertakorttien myynti päättyy 22.9.2025. Aiemmin ostettuja kortteja voi käyttää vuoden 2025 loppuun saakka. Sen jälkeen käyttämättömät liput hyvitetään ensisijaisesti HSL-sovelluksen vastaavina lippuina tai kerta- ja vuorokausilippuina. Voidaan periä lippuihin liittyvissä hyvitys-, muutos- ja lopetustilanteissa, kun asiakas asioi palvelupisteessä, sekä tarkastusmaksun peruuttamisesta. Myyntipaikat ja palvelupisteet voivat veloittaa matkalipun tai arvon hinnan lisäksi palvelumaksun lipun ostamisesta ja arvon tai kausilipun lataamisesta HSL-kortille. Palvelumaksu määräytyy myyntipaikkakohtaisesti ja HSL:n hinnaston mukaisesti.
Palveluntarjoaja	HSL:n kanssa palvelusopimuksen tehnyt liikennöitsijä, jälleenmyyjä, alihankkija tai muu tah.
Palvelupiste	Fyysinen toimipaikka, jossa asiakkaat voivat hoitaa HSL:n asiakkuuteen, matkustamiseen ja lippuihin liittyviä asioita. Palvelupisteitä on kahdenlaisia: 1) HSL:n palvelupiste ja 2) kuntien ylläpitämät palvelupisteet.
Reittiopas (hsl.fi)	Verkkopalvelu , jonka avulla voit hakea joukkoliikennereittejä antamastasi lähtöpisteestä määränpäähän sekä tietoa siitä, millaisen lipun tarvitset matkallesi. Reittioppaasta voit etsiä reittejä myös kävellen ja pyörällä liikkumiseen.
Tunniste U-liikenne	Tunniste on väline, jolla käytät HSL-tilillä olevaa lippua tai arvoa. Ensin tunnisteena toimii HSL-kortti. Myöhemmin tunnisteena voi olla joko HSL-kortti tai puhelimen HSL-sovellus. Bussilinjat, joiden reitti jatkuu HSL-alueen ulkopuolelle.

Vahva tunnistautuminen	Asiakkaan henkilöllisyyden sähköinen varmentaminen esimerkiksi suomalaisilla verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.
Vyöhyke	HSL-alue on jaettu neljään vyöhykkeeseen, jotka on nimetty kirjaimin A, B, C ja D Helsingin keskustasta alkaen. Voit tarkastaa tiedot vyöhykkeistä ja matkallesi tarvittavasta lipusta HSL-sovelluksesta tai hsl.fi:stä.

Sisällys

1. Liput ja niiden ostaminen
2. Lipputyypit
3. HSL-kortti
4. Matkalipun hyvittäminen
5. Alennusryhmät ja oikeus matkustaa ilman lippua
6. Matkalippujen käyttäminen ja matkustusohjeet
7. Matkalippujen tarkastus
- 8. Omien lippu- ja lataustietojen tarkastus**
9. Polkupyörät ja tavarat joukkoliikenteessä
10. Liityntäpysäköinti
11. HSL:n vastuu ja kuluttajan velvollisuudet
12. Ehtojen siirto, voimassaolo ja muuttaminen
13. HSL:n tietosuoja
14. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu
15. Yhteystiedot

1. Liput ja niiden ostaminen

1.1. Lippujen myyntipaikat

Voit hankkia lipun seuraavista myyntipaikoista:

- HSL-sovelluksesta
- **HSL-lippukaupasta netistä**
- lukijalaitteelta liikennevälineessä tai asemalla (**HSL-kortin arvolla tai lähimaksulla maksukortilla**)
- kolmannen osapuolen myyntipisteistä **sekä HSL:n ja kuntien palvelupisteistä**
- MaaS-palveluntarjoajien palveluista
- lippuautomaateista, jotka on **sijoitettu vilkkaimmille raitiovaunupysäkeille ja lähiliikenteen juna-asemille**

HSL-sovelluksessa, HSL-lippukaupassa, lukijalaitteella ja lippuautomaateilla ei peritä erillistä palvelumaksua. Muut myyntipaikat ja palvelupisteet voivat veloittaa matkalipun tai arvon hinnan lisäksi palvelumaksun lipun tai arvon ostamisesta.

HSL-sovelluksesta tai MaaS-palveluntarjoajan sovelluksesta ostetun lipun pitää olla saapunut puhelimeesi tai sarjalippuna ostetun kertalipun pitää olla aktivoituna, ennen kuin nouse bussiin, raitiovaunuun tai junaan. Metromatkoilla ja Suomenlinnan lauttamatkoilla lipun pitää olla ostettuna puhelimessa, ennen kuin siirryt lukijalaitteiden erottamalle maksualueelle.

1.2. Lippujen maksutavat

Myyntikanavissa ilmoitetut maksutavat.

HSL-sovelluksessa: puhelinlasku, yleisimmät maksukortit, valikoidut mobiilimaksutavat ja valikoidut työmatkaedut. Jos maksat lippusi mobiilimaksulla eli puhelinlaskulla, operaattorit välittävät matkapuhelinnumerosi HSL:lle laskutusta varten. ***Mobiilimaksulla eli puhelinlaskulla maksetuista lipuista veloitetaan maksutapalisä.***

HSL-lippukaupassa: verkkopankkimaksu ja MobilePay.

Lukijalaitteilla: yleisimmät maksukortit ***ja HSL-kortilla oleva arvo***

U-liikenteen bussien myyntilaitteilla: HSL-kortin arvo

HSL:n lippuautomaateilla: yleisimmät maksukortit

Kolmannen osapuolen myyntipisteissä: myyntipisteen hyväksymät maksuvälineet.

HSL:n ja kuntien palvelupisteissä: ***palvelupisteen hyväksymät maksuvälineet.***

MaaS-palveluntarjoajien palveluissa: palveluntarjoajan hyväksymät maksuvälineet.

Työmatkaedulla voit maksaa vain henkilökohtaiseen käyttöösi tulevia lippuja.

HSL-kortin arvo: ***Voit ostaa HSL-kortille arvoa eli rahaa HSL-lippukaupassa, palvelupisteissä ja myyntipisteissä. Arvon ostamisen jälkeen voit ostaa HSL-kortilla kertalippuja lukijalaitteelta, kun matkustat HSL:n liikennevälineissä. Arvoa voi käyttää muiden lippujen maksamiseen palvelupisteissä.***

Ostamasi arvo ja vanhasta lippujärjestelmästä siirretty arvo on voimassa 2 vuotta arvon siirrosta, viimeisimmästä arvon osto- tai hyvitystapahtumasta tai arvon käyttötapahtumasta. Vanhentunutta arvoa ei voi enää käyttää, eikä HSL:llä ei ole hyvitysvastuuta käyttämättä jääneeseen arvoon.

2. Lipputyypit

2.1. Kertalippu

Voit vaihtaa kulkuneuvoa lipun vaihtoajan puitteissa:

- AB-, BC- ja D-liput 80 minuuttia
- ABC- ja CD-liput 90 minuuttia
- BCD-liput 100 minuuttia
- ABCD-liput 110 minuuttia

Voit hankkia kertalipun:

HSL-sovelluksessa: Voit valita, alkaako lipun voimassaolo heti tai enintään 24 tunnin kuluttua ostohetkestä. Tarvitset lipun ostoon internet-yhteyden. ***Oston jälkeen kertalippu toimii ilman internet-yhteyttä. Kertalippuja ei voi siirtää puhelimesta toiseen. Jos poistat HSL-sovelluksen puhelimestasi tai kirjaudut ulos sovelluksesta,***

menetät puhelimessa mahdollisesti voimassa olevat kertaliput. Katso sovelluslippuihin liittyvät erityisehdot kohdasta 7.3.

HSL-kortilla lukijalaitteelta: Voit ostaa kertalipun HSL-kortille ostamallasi arvolla. Osta lippu lukijalaitteelta, kun nouse liikennevälineeseen tai ennen kuin siirryt maksualueelle. Kortilla pitää olla arvoa vähintään lipun hinnan verran. Lipun voimassaolo alkaa ostohetkestä. Alennushintainen kertalippu on henkilökohtainen.

Lähimaksulla lukijalaitteelta: Osta kertalippu lähimaksulla maksukortillasi lukijalaitteelta, kun nouse liikennevälineeseen tai ennen kuin siirryt maksualueelle. Lähimaksulla voi ostaa vain aikuisten kertalippuja. Huomaa, että lukijalaite ei tulosta lippua tai kuittia, vaan maksukorttisi toimii matkalippunasi. Jos tarvitset kuitenkin, voit hakea sen HSL:n verkkosivujen kautta kuittiportaalista tai muusta HSL:n osoittamasta sähköisestä palvelusta. **Lähimaksulippu ei kelpaa U-liikenteessä. Katso lähimaksuun liittyvät erityisehdot kohdasta 7.4.**

Myynti- ja palvelupisteistä: Voit ostaa paperisen kertalipun myynti- ja palvelupisteissä hyväksytyillä maksutavoilla. Lipun voimassaolo alkaa, kun leimaat lipun QR-koodin ensimmäisen matkan alussa lukijalaitteella. Lippu pitää käyttää 3 kuukauden kuluessa ostohetkestä. Paperitulostetta pitää säilyttää huolellisesti, sillä paperisen kertalipun QR-koodin pitää olla luettavissa käyttöhetkellä. Jos esimerkiksi lipun QR-koodi on haalistunut lukukelvottomaksi, lippua ei voida hyväksyä. Paperinen QR-koodilippu ei kelpaa U-liikenteen busseissa.

Lippuautomaateista: Joillakin lähijuna-asemilla ja raitiovaunupysäkeillä olevista automaateista voit ostaa paperille tulostuvan kertalipun. Lipun voimassaolo alkaa ostohetkestä. Automaattien lippuvalikoima vaihtelee. Voimassaoloaika on 10 minuuttia pidempi kuin yllä luetellut kertalippujen voimassaoloajat.

2.2 Sarjalippu

Voit ostaa kertalippuja 10 ja 20 kappaleen sarjoissa, jolloin hinta on yksittäistä kertalippua edullisempi. Sarjalippu on käytettävä 30 ja 60 vuorokauden kuluessa ostohetkestä. Sarjalippuja on saatavilla vain aikuisille ja vain HSL-sovelluksessa. Lippu on henkilökohtainen ja edellyttää vahvaa tunnistautumista.

Jos puhelimesi vaihtuu, rikkoutuu, varastetaan tai katoaa, voit siirtää HSL-sovelluksessa ostetun, voimassa olevan sarjalipun uuteen puhelimeesi tunnistautumalla vahvasti HSL-sovelluksessa.

2.3. Vuorokausilippu

Vuorokausilipulla voit matkustaa rajoituksetta HSL:n liikennevälineissä valitsemillasi vyöhykkeillä lipun voimassaoloaikana.

Voit hankkia vuorokausilipun:

HSL-sovelluksessa: Vuorokausilippu on valintasi mukaan voimassa 1–13 vuorokautta. Voit ostaa vuorokausilipun aikaisintaan 24 tuntia ennen lipun voimassaolon alkamista ja määritellä lipun voimassaolon alkamisajankohdan yhden (1) tunnin tarkkuudella. Tarvitset lipun oston internet-yhteyden. Vuorokausilippu toimii oston jälkeen ilman internet-yhteyttä. Vuorokausilippuja ei voi siirtää puhelimesta toiseen. Jos poistat HSL-sovelluksen puhelimestasi tai kirjaudut ulos sovelluksesta, menetät puhelimessa mahdollisesti voimassa olevat vuorokausiliput.

Myynti- ja palvelupisteistä: Voit ostaa paperisen yhden vuorokauden lipun myynti- ja palvelupisteissä hyväksytyillä maksutavoilla. Lipun voimassaolo (24 tuntia) alkaa, kun leimaat lipun QR-koodin ensimmäisen matkan alussa lukijalaitteella. Lippu pitää käyttää 3 kuukauden kuluessa ostohetkestä. Paperitulostetta pitää säilyttää huolellisesti, sillä paperisen lipun QR-koodin pitää olla luettavissa käyttöhetkellä. Jos esimerkiksi lipun

QR-koodi on haalistunut lukukelvottomaksi, lippua ei voida hyväksyä. Paperinen QR-koodilippu ei kelpaa U-liikenteen busseissa.

Lippuautomaateista: Joillakin lähijuna-asemilla ja raitiovaunupysäkeillä on lippuautomaatteja, joista voit ostaa paperille tulostuvan yhden vuorokauden lipun, joka on voimassa 24 tuntia ostohetkestä. Lippuja automaateista saa vain AB- ja ABC-vyöhykkeille. D-vyöhykkeellä sijaitsevilla automaateilla ei myydä vuorokausilippuja.

Helsinki Card on etäluettava kortti, johon sisältyy 1–3 vuorokauden matkustusoikeus AB- tai ABC-vyöhykkeillä. Matkustusoikeuden voimassaolo alkaa, kun käytät lippua ensimmäisen kerran ja näytät sitä lukijalaitteelle.

2.4. Kausilippu

Kausilipulla voit matkustaa HSL:n liikennevälineissä lipun voimassaoloaikana niillä vyöhykkeillä, joille lippu on ostettu. Kausilippu on voimassa **14, 30 tai 360** vuorokautta. Kausilippu on henkilökohtainen. Voit määritellä lipun voimassaolon alkamaan enintään 60 vuorokauden kuluttua ostohetkestä. **Lipun voimassaolo alkaa valitun vuorokauden alusta.**

- **HSL-sovellus:** Lipun viimeisenä voimassaolopäivänä lippu kelpaa seuraavan kalenterivuorokauden puolella klo 4.30 asti.
- **HSL-kortti:** Lipun voimassaolo päättyy viimeisen voimassaolopäivän vuorokauden vaihtuessa klo 0.00.

Kausilippuja on kolmenhintaisia

Perushintainen kausilippu: Jos asut **vakituisesti tai tilapäisesti** HSL-alueen kunnassa tai kunnassa, jonka kanssa HSL:llä on lippuyhteistyösopimus, olet oikeutettu kotikuntasi tukemaan perushintaiseen aikuisten kausilippuun.

Yleishintainen kausilippu: Muille on tarjolla yleishintaisia kausilippuja.

Jatkuva tilaus ja jatkuva säästötilaus: Voit tehdä HSL-sovelluksessa tilauksen, jos asut HSL-alueen kunnassa tai kunnassa, jonka kanssa HSL:llä on lippuyhteistyösopimus, ja olet oikeutettu kotikuntasi tukemaan perushintaiseen kausilippuun.

Lisäksi tietyt asiakasryhmät ovat oikeutettuja hankkimaan kausilipun alennettuun hintaan. Katso lisää alennusryhmistä luvusta 5 ”Alennusryhmät ja oikeus matkustaa ilman lippua”.

Voit hankkia kausilipun seuraavilla tavoilla:

HSL-kortille voit ostaa lippuja HSL-lippukaupasta netissä, palvelupisteistä ja kolmannen osapuolen myyntipisteistä. Ennen lipun ostamista sinun pitää tunnistautua vahvasti, koska tieto asuinkunnastasi tarkastetaan vahvalla tunnistautumisella. Voit tehdä vahvan tunnistautumisen netissä, tai tieto asuinkunnastasi voidaan tallentaa HSL-tilillesi palvelupisteessä. Myyntipisteissä vahvaa tunnistautumista ei voi tehdä.

HSL-sovelluksessa: Sinun pitää ennen lipun ostamista tunnistautua vahvasti, koska tieto asuinkunnastasi tarkastetaan vahvalla tunnistautumisella. Voit ostaa kausilipun kertaostoksena, jatkuvana tilauksena (katso kohta 2.4.1) tai jatkuvana säästötilauksena (katso kohta 2.4.2). Tarvitset lipun ostamiseen internet-yhteyden. Lisäksi kausilippu vaatii internet-yhteyden 24 tunnin välein sen koko voimassaolon ajan. Jos puhelimesi vaihtuu, rikkoutuu, varastetaan tai katoaa, voit siirtää HSL-sovelluksessa ostetun, voimassa olevan kausilipun uuteen puhelimeesi tunnistautumalla vahvasti HSL-sovelluksessa.

2.4.1. Jatkuva tilaus (vain HSL-sovelluksessa)

Voit ostaa kausilipun jatkuvana tilauksena HSL-sovelluksessa. Tilaus on voimassa toistaiseksi ja lippu veloitetaan automaattisesti 30 vuorokauden jaksoissa maksukortilta, jonka olet liittänyt HSL-sovellukseen. Voit irtisanoa jatkuvan tilauksen milloin vain (katso kohta 2.4.6).

Voit määritellä lipun voimassaolon alkamaan enintään 60 vuorokauden kuluttua ostohetkestä. Ensimmäinen 30 vuorokauden jakso veloitetaan ostohetkellä, jolloin tilaus myös astuu voimaan. Seuraava 30 vuorokauden jakso veloitetaan maksukortiltasi kaksi (2) vuorokautta ennen uuden jakson alkua. Jokaisen 30 vuorokauden jakson hinta on veloitushetkellä voimassa olevan HSL:n hinnaston mukainen.

Sinun täytyy huolehtia siitä, että HSL-sovellukseen liittämälläsi maksukortilla on riittävästi katetta veloituksia varten. Jos veloitus ei onnistu maksukortiltasi, veloitusta yritetään kolme (3) kertaa. Jos veloitus epäonnistuu kaikilla kolmella (3) kerralla, jatkuva tilaus katsotaan irtisanotuksi ja se päättyy maksetun jakson lopussa.

2.4.2. Jatkuva säästötilaus (vain HSL-sovelluksessa)

Voit ostaa kausilipun jatkuvana säästötilauksena HSL-sovelluksessa. Lippu veloitetaan automaattisesti 30 vuorokauden jaksoissa maksukortilta, jonka olet liittänyt HSL-sovellukseen. Jatkuvassa säästötilauksessa sitoudut tilaukseen 360 vuorokaudeksi, minkä jälkeen tilaus jatkuu automaattisesti toistaiseksi voimassa olevana. Jos irtisanot jatkuvan säästötilauksen ennen 12. veloitusta, keskeytyksestä peritään irtisanomismaksu (katso kohta 2.4.7).

Voit määritellä lipun voimassaolon alkamaan enintään 60 vuorokauden kuluttua ostohetkestä. Ensimmäinen 30 vuorokauden jakso veloitetaan ostohetkellä, jolloin tilaus myös astuu voimaan. Seuraava 30 vuorokauden jakso veloitetaan maksukortiltasi kaksi (2) vuorokautta ennen uuden jakson alkua. 30 vuorokauden jakson hinta pysyy samana 12 ensimmäistä jaksoa, tai laskee, jos tilauksesi kausilipun hinta laskee. Tämän jälkeen jakson hinta on veloitushetkellä voimassa olevan HSL:n hinnaston mukainen.

Sinun täytyy huolehtia siitä, että HSL-sovellukseen liittämälläsi maksukortilla on riittävästi katetta veloitusta varten. Jos veloitus ei onnistu maksukortiltasi, saat siitä ilmoituksen HSL-sovelluksessa ja sähköpostiviestinä ensimmäisen kerran kaksi (2) vuorokautta ennen 30 vuorokauden jakson vaihtumista. Sinulla on kaksi (2) vuorokautta aikaa siirtää tilillesi rahaa tai vaihtaa maksukorttia HSL-sovelluksessa niin, että maksu onnistuu. Veloitusta yritetään kahden (2) vuorokauden ajan. Jos veloitus ei onnistu kahden (2) vuorokauden aikana, jatkuva säästötilaus katsotaan irtisanotuksi, tilaus päättyy maksetun jakson lopussa ja sinulta veloitetaan irtisanomismaksu, jos tilauksesi ei ole ollut voimassa 12 jaksoa (katso kohta 2.4.7).

Jos sinulla on useita katkenneita jatkuvia säästötilauksia, koska maksukortillasi ei ole ollut katetta, tai sinulla on useampia maksamattomia irtisanomismaksuja, HSL pidättää oikeuden rajoittaa määräajaksi mahdollisuuttasi ostaa jatkuva säästötilaus.

2.4.3. Kausilipun matkustusalueen muuttaminen

Jos kausilippu on HSL-sovelluksessa

Kertaostoksena ostettu kausilippu: Voit muuttaa yli 30 vuorokautta voimassa olevan kausilipun matkustusalueetta eli vyöhykkeitä kesken kauden. Jäljellä olevat, käyttämättömät 30 vuorokauden jaksot hyvitetään uuden kausilipun hinnasta. Esimerkiksi jos kautta on jäljellä 35 vuorokautta, uuden kausilipun hinnasta hyvitetään 30 vuorokauden osuus. Emme kuitenkaan palauta sinulle rahaa, jos uusi kausilippu maksaa vähemmän kuin hyvitetävä summa. Jos vaihdat 360 vuorokauden kausilipun matkustusalueetta, sinulta veloitetaan lisäksi irtisanomismaksu kohdan 2.4.5. mukaisesti. Lisäksi sovellamme kohdan 4.2 mukaisia ohjeita hyvityksen hakemisesta.

Jatkuva tilaus ja jatkuva säästötilaus: Voit muuttaa kausilipun matkustusalueetta eli vyöhykkeitä ennen seuraavan jakson veloitusta eli viimeistään kaksi (2) vuorokautta ennen kuluvan jakson päättymistä ilman, että tilaus katkeaa. Uusi matkustusalue astuu voimaan kuluvan jakson päätyttyä. Jo veloitettun jakson matkustusalueetta ei voi muuttaa. Jos muutat vyöhykkeitä, tilaus jatkuu sillä hetkellä voimassa olevan HSL:n hinnaston mukaisesti.

Jos kausilippu on HSL-kortilla

Kertaostoksena ostettu kausilippu: Lipun vyöhykkeitä ei voi muuttaa lipun voimassaolon aikana. Jos voimassa olevan kausilippusi vyöhykkeet eivät vastaa liikkumistarpeitasi, voit irtisanoa lippusi ja ostaa sen tilalle uuden. Irtisanotun lipun jäljellä olevat vuorokaudet hyvitetään uuden lipun oston yhteydessä. Emme kuitenkaan palauta sinulle rahaa, jos uusi kausilippu maksaa vähemmän kuin hyvitettävä summa. Jos vaihdat 360 vuorokauden kausilipun matkustusalueetta, sinulta veloitetaan lisäksi irtisanomismaksu kohdan 2.4.5.mukaisesti. Lisäksi sovellamme kohdan 4.2 mukaisia ohjeita hyvityksen hakemisesta.

2.4.4. Asiakasryhmän muuttuminen

Et voi muuttaa kausilippusi asiakasryhmää kesken kausilipun, jatkuvan tilauksen tai jatkuvan säästötilauksen voimassaoloaikaa. Voit kuitenkin irtisanoa kausilipun, jatkuvan tilauksen tai jatkuvan säästötilauksen ehtojen mukaisesti (katso kohdat 2.4.5–2.4.7) ja ostaa sen jälkeen kausilipun uudella asiakasryhmälläsi.

2.4.5. Kertaostoksena ostetun kausilipun irtisanominen

360 vuorokauden kausilippu

Voit irtisanoa kausilipun milloin vain. Jos lippusi on HSL-kortilla, voit irtisanoa sen kaikissa palvelupisteissä. Jos lippusi on HSL-sovelluksessa, irtisanomisen voi tehdä vain HSL:n palvelupisteessä. Veloitamme irtisanomisesta palvelumaksun lisäksi irtisanomismaksun, joka on 1.1.2025 alkaen ostetuilla lipuilla:

- AB-, BC-, CD- ja D-vyöhykkeiden liput 45 euroa
- ABC- ja BCD-vyöhykkeiden liput 57 euroa
- ABCD-vyöhykkeen liput 66 euroa.

31.12.2024 mennessä ostettujen lippujen osalta irtisanomismaksu on:

- AB-, BC-, CD- ja D-vyöhykkeiden liput 42 euroa
- ABC- ja BCD-vyöhykkeiden liput 52 euroa
- ABCD-vyöhykkeen liput 61 euroa.

360 vuorokauden kausilippu HSL-sovelluksessa

Hyvitämme jäljellä olevasta kaudesta käyttämättömät 30 vuorokauden jaksot. Esimerkiksi jos kautta on jäljellä 35 vuorokautta, saat hyvitystä 30 vuorokaudesta. Lisäksi hyvitykseen sovelletaan kohdan 4.2 mukaisia ohjeita hyvityksen hakemisesta.

360 vuorokauden kausilippu HSL-kortilla

Hyvitämme jäljellä olevat vuorokaudet. Lisäksi hyvitykseen sovelletaan kohdan 4.2 mukaisia ohjeita hyvityksen hakemisesta.

Muut kertaostoksena ostetut kausiliput: Jos irtisanot kausilipun kesken voimassa olevan kauden, jäljellä olevaa kautta ei hyvitetä.

2.4.6. Jatkuvan tilauksen irtisanominen

Voit irtisanoa jatkuvan tilauksen koska tahansa. Sinun pitää irtisanoa se HSL-sovelluksessa tai soittaa HSL:n asiakaspalveluun, ennen kuin seuraava 30 vuorokauden jakso veloitetaan eli viimeistään kaksi (2) vuorokautta ennen uuden jakson alkua.

Jos jatkuvan tilauksen veloitus maksukortiltasi epäonnistuu kohdassa 2.4.1 kuvatulla tavalla, jatkuva tilaus katsotaan irtisanotuksi.

Kausilippu on irtisanomisen jälkeen voimassa maksetun jakson loppuun asti.

Esimerkit:

- Olet ottanut jatkuvan tilauksen käyttöön 19.9. ja lopetat sen 1.10. klo 19.30. Kausi on voimassa kuluvan 30 vuorokauden jakson loppuun asti eli 18.10. klo 04.30, minkä jälkeen tilaus loppuu.
- Olet ottanut jatkuvan tilauksen käyttöön 19.9. ja lopetat sen 15.10. klo 19.30. Kausi on voimassa kuluvan 30 vuorokauden jakson loppuun eli 18.10. klo 04.30, minkä jälkeen tilaus loppuu.
- Olet ottanut jatkuvan tilauksen käyttöön 19.9. ja lopetat sen 18.10. klo 08.00. Seuraavan jakson veloitus on jo tehty 16.10. klo 04.31. Kausi on voimassa 17.11. klo 04.30 saakka, minkä jälkeen tilaus loppuu.

2.4.7. Jatkuvan säästötilauksen irtisanominen

Irtisanominen ennen 12. veloitusta: Jatkuva säästötilaus on voimassa vähintään 360 vuorokautta. Jos haluat irtisanoa tilauksen ennen 12. veloitusta, perimme irtisanomismaksun, joka on 1.1.2025 alkaen tehdyistä tilauksista:

- AB-, BC-, CD- ja D-vyöhykkeiden liput 45 euroa
- ABC- ja BCD-vyöhykkeiden liput 57 euroa
- ABCD-vyöhykkeen liput 66 euroa.

31.12.2024 mennessä tehtyjen tilausten irtisanomismaksu on:

- AB-, BC-, CD- ja D-vyöhykkeiden liput 42 euroa
- ABC- ja BCD-vyöhykkeiden liput 52 euroa
- ABCD-vyöhykkeen liput 61 euroa.

Irtisanominen 12. veloituksen jälkeen: Voit irtisanoa jatkuvan säästötilauksen koska tahansa ilman irtisanomismaksua.

Sinun pitää irtisanoa jatkuva säästötilaus HSL-sovelluksessa tai soittaa HSL:n asiakaspalveluun ennen seuraavan 30 vuorokauden jakson veloitusta eli viimeistään kaksi (2) vuorokautta ennen uuden jakson alkua. Kausilippu on voimassa maksetun jakson loppuun asti.

Jos jatkuvan säästötilauksen veloitus maksukortiltasi epäonnistuu kohdassa 2.4.2 kuvatulla tavalla, jatkuva säästötilaus katsotaan irtisanotuksi.

2.5. Lisävyöhykelippu

Jos sinulla on voimassa oleva kausilippu HSL-kortilla tai HSL-sovelluksessa, voit laajentaa sen matkustusalueetta lisävyöhykelipulla. Lisävyöhykelippu on voimassa 90–110 minuuttia sen mukaan, mitkä vyöhykkeet lisävyöhykelippu ja kausilippu yhdessä kattavat. Lisävyöhykelippu pitää ostaa, ennen kuin liikenneväline aloittaa matkan ensimmäiselle lisävyöhykkeellä sijaitsevalle pysäkillä/asemalla.

Jos kausilippusi on HSL-kortilla, voit ostaa lisävyöhykelipun vain HSL-kortilla. Jos kausilippusi on HSL-sovelluksessa, voit ostaa lisävyöhykelipun vain HSL-sovelluksella. ***Lisävyöhykelippu poistuu valikoimasta vuoden 2025 aikana. Sen jälkeen voit yhdistää kausilippuusi kertalippuja lisävyöhykelipun tapaan.***

3. HSL-kortti

HSL-kortille voit ostaa lippuja ja arvoa eli rahaa käytettäväksi HSL-alueen joukkoliikenteessä. Voit hankkia HSL-kortin palvelupisteistä. Jotta voit käyttää HSL-korttia, sinulla pitää olla vahvasti tunnistettu HSL-tili. Tilille tallennetaan asiakasryhmäsi, joka yhdessä kotikuntasi kanssa määrittää, minkä asiakasryhmän lippuja voit ostaa.

HSL-kortti on käytettävissä toistaiseksi tai siihen saakka, kunnes uusimme HSL-kortit tai lopetamme **niiden ylläpidon**. Jos käytät HSL-korttia näiden ehtojen vastaisesti, kortti voidaan ottaa sinulta pois.

HSL-kortin ja HSL-sovelluksen taustajärjestelmät eivät ole yhteydessä toisiinsa. Et voi siis käyttää HSL-sovelluksessa HSL-kortin lippuja tai HSL-kortille ostettua arvoa etkä HSL-kortilla HSL-sovelluksen lippuja.

3.1. Viallinen tai kadonnut HSL-kortti

Voit vaihtaa toimimattoman tai muuten viallisen HSL-korttisi uuteen palvelupisteissä.

HSL-kortin viallisuus johtuu HSL:stä:

Korvaamme kortin viallisuudesta aiheutuneet kulut, esimerkiksi kertaliput sekä puhelin- ja postikulut, kuitteja ja tositteita vastaan,

- 1. jos kortti lakkaa toimimasta teknisen vian tai virheen vuoksi,**
- 2. jos sinulle on aiheutunut kortin viallisuudesta ylimääräisiä kuluja tai**
- 3. jos näiden ehtojen luvussa 11 ”HSL:n vastuu ja kuluttajan velvollisuudet” määritetyt edellytykset täyttyvät.**

Jos HSL-kortin viallisuus tai rikkoutuminen johtuu sinun toiminnastasi, perimme uudesta HSL-kortista korttimaksun. Sinulla on velvollisuus säilyttää korttiasi huolellisesti.

Voit poistaa kadonneen HSL-kortin käytöstä asiakaspalvelussa. Kadonneen kortin korttimaksua ei hyvitetä, ja uudesta HSL-kortista peritään korttimaksu. Voit rekisteröidä HSL-kortin tunnisteeksi HSL-tilillä tai asiakaspalvelussa.

4. Matkalipun hyvittäminen

4.1. Oikeus hyvitykseen

Tietyissä tilanteissa voimme tehdä ostamastasi lipusta hyvityksen eli palauttaa ostamasi lipun hinnan sinulle rahana tai hyvittää sen uutena lippuna. Löydät erilaisten lippujen hyvityskäytännöt kunkin lipun yksilöllisistä ehdoista luvusta 2 Lipputyypit. Lisäksi sovelletaan tässä luvussa kuvattuja yleisiä hyvitysehtoja.

4.2. Ohjeet hyvityksen hakemiseen

- HSL-korttiin liittyviä hyvityksiä hoidetaan ensisijaisesti HSL.fi:ssä (www.hsl.fi/hae-hyvitysta). Hyvityksen hakeminen HSL.fi:ssä vaatii vahvasti tunnistetun **HSL-tilin**. Tämän lisäksi hyvityksiä hoidetaan HSL:n palvelupisteessä ja kuntien palvelupisteissä. Jos et pääse itse asioimaan palvelupisteessä, toinen henkilö voi hoitaa HSL-korttiin liittyvät asiat puolestasi valtakirjalla.
- HSL-sovellukseen liittyvät hyvitykset sinun pitää hoitaa henkilökohtaisesti HSL:n palvelupisteessä. HSL-sovellukseen liittyviä asioita ei voi hoitaa kuntien palvelupisteissä eikä valtakirjalla toisen henkilön puolesta.

- Lukijalaitteilla lähimaksulla ostetut liput: sinun pitää hoitaa hyvityksiasi henkilökohtaisesti HSL:n palvelupisteessä.
- **Kerta- ja vuorokausiliput, joissa on QR-koodi: hyvityksiä hoidetaan HSL:n palvelupisteessä ja kuntien palvelupisteissä.**

Sinun pitää todistaa henkilöllisyytesi, kun asioit palvelupisteessä. Kaikki hyvitykset tehdään ostohetkellä voimassa olleen hinnaston mukaan. Hyvitys maksetaan, kun muutos tai lopetus tehdään.

Hyvityksen, muutoksen tai lopetuksen tekemisestä palvelupisteessä veloitetaan palvelumaksu.

Työmatkaedulla maksetusta lipusta ei voi saada hyvitystä rahana. Jos olet maksanut lipun kokonaan tai osittain työmatkaedulla tai muulla saamallasi edulla ja edun myöntäjä on irtisanonut HSL:n palvelun käytön, et ole oikeutettu hyvitykseen, jos irtisanot lipun.

Hyvitystä on haettava kahden (2) kuukauden kuluessa hyvityksiperusteen syntymisestä.

Jos olet hankkinut lipun lippuja välittävältä muulta toimijalta, ei siis HSL:ltä vaan esimerkiksi MaaS-palveluntarjoajalta, hoidat lippujen selvityksesi ja mahdolliset hyvitykset kyseisen toimijan kanssa.

4.3. Asiakkaan erityistilanteet

Erityistilanteissa voimme purkaa kausilippua koskevan sopimuksen ja antaa hyvitystä takautuvasti, jos et ole voinut käyttää kausilippua elämäntilanteesi odottamattoman muutoksen takia ja sopimuksessa pysyminen johtaisi kohtuuttomaan tilanteeseen. Tällaisia erityistilanteita voivat olla esimerkiksi:

- sairaalahoito,
- laitoshoidon siirtyminen,
- asuin-, työ- tai opiskelupaikan pysyvä siirtyminen pois HSL-alueelta,
- kuolema tai
- muu edellä mainittuihin tilanteisiin verrattava painava syy, minkä takia sopimuksessa pysyminen johtaisi kohtuuttomaan tilanteeseen.

Lippu HSL-sovelluksessa

Hyvitämme hyvityksiperusteen alkamisen hetkellä jäljellä olleesta kaudesta käyttämättömät 30 vuorokauden jaksot. Esimerkiksi jos kautta oli jäljellä 35 vuorokautta, saat hyvitystä 30 vuorokaudesta. Jos syynä on sairaalahoito tai muu tilapäinen este, annamme hyvityksen ensisijaisesti vastaavalla määrällä vuorokausilippuja. Muussa tapauksessa annamme hyvityksen rahana.

Lippu HSL-kortilla

Hyvitämme hyvityksiperusteen alkamisen hetkellä jäljellä olleesta kaudesta käyttämättömät vuorokaudet. Jos syynä on sairaalahoito tai muu tilapäinen este, annamme hyvityksen ensisijaisesti käyttämättömiä vuorokausia vastaavana lippuna. Muussa tapauksessa annamme hyvityksen rahana.

Voit saada hyvitystä takautuvasti vain siltä ajalta, kun pystyt luotettavasti osoittamaan, että kausilipun käyttö on estynyt. Hyvitykseen sovelletaan kohdan 4.2 mukaisia ohjeita hyvityksen hakemisesta.

Luvussa 4.3. mainittujen erityistilanteiden osalta hyvitystä on haettava yhden (1) vuoden kuluessa hyvityksiperusteen syntymisestä.

4.4. Muut erikoistilanteet, kuten lakko tai liikennehäiriö

Laadimme lakkoa tai muuta joukkoliikenteen tarjontaan tai käyttöön laajasti vaikuttavaa erikoistilannetta koskevat hyvitysohjeet ja -ehdot tapauskohtaisesti. Julkaisemme ne verkkosivuillamme.

Liikennehäiriö, esimerkiksi yksittäisen vuoron peruuttaminen tai suunnitellusta aikataulusta poikkeaminen, ei automaattisesti oikeuta matkalipun hinnan hyvittämiseen.

Hyvitystä on haettava kahden (2) kuukauden kuluessa hyvityspäätöksen syntymisestä.

4.5. Hyvitykset, jotka johtuvat uuteen tilipohjaiseen taustajärjestelmään siirtymisestä

HSL-kortilla olevan arvon hyvitys

Vanhaan taustajärjestelmään HSL-korteille jäänyt arvo hyvitetään ensisijaisesti uuteen järjestelmään arvoksi HSL-kortille tai sovelluksen kertalippuna. Erityisissä tapauksissa arvo voidaan hyvittää rahana pankkitilillesi. Pankkitilihyvityksistä perimme palvelumaksun. Sinun tulee hakea hyvitystä arvosta 31.12.2025 mennessä.

Käyttämättömien kertakorttien hyvitys

Pahvisille kertakorteille ostetut kerta- ja vuorokausiliput kelpaavat liikennevälineissä vuoden 2025 loppuun asti lukuun ottamatta U-liikenteen busseja. Tämän jälkeen käyttämättömät liput hyvitetään ensisijaisesti sovelluksen vastaavina lippuna tai vastaavina paperisina kerta- ja vuorokausilippuna, joissa on QR-koodi. Hyvitystä voi hakea 30.9.2027 saakka.

5. Alennusryhmät ja oikeus matkustaa ilman lippua

5.1. Alennusryhmät

Opiskelijat, lapset, Kelan maksamaa eläkettä saavat, 70 vuotta täyttäneet ja liikuntarajoitteiset voivat ostaa HSL:n lippuja alennettuun hintaan. Jotta voit saada alennusta, sinun pitää asua **vakituisesti** HSL-alueella. Alennushintaisia lippuja voi ostaa kaikille vyöhykkeille. Huomaathan, ettei alennusta ole mahdollista saada kaikista lipputyypeistä.

Alennukseen oikeuttavan asiakasryhmän pitää olla voimassa lipun ostohetkellä. Sinun täytyy itse pitää huolta siitä, että sinulla on HSL-kortilla ja HSL-sovelluksessa oikea asiakasryhmä, jonka mukaan lipun hinta määräytyy.

Lisätietoja eri alennusryhmistä ja tarkemman kuvauksen alennusoikeuksien edellytyksistä löydät verkkosivuiltamme: hsl.fi/alennusryhmat.

5.1.1. Opiskelijat

Päätoimiset opiskelijat, jotka täyttävät opiskelija-alennuksen myöntämiselle määritellyt edellytykset, voivat ostaa kausilippuja alennushinnalla. Alennus on 40 % vastaavan aikuisten lipun hinnasta.

Voit ostaa alennushintaisen kausilipun HSL-sovelluksella. Alennusoikeus tarkastetaan aina kausilipun oston yhteydessä sähköisesti.

Voit ostaa alennushintaisen kausilipun HSL-kortille HSL-lippukaupasta sekä myynti- ja palvelupisteistä.

Asiakasryhmän päivityksestä ja kausilipun latauksesta palvelupisteessä peritään voimassa olevan hinnaston mukainen palvelumaksu. Palvelumaksua ei peritä, jos et voi ostaa alennushintaista kausilippua HSL-sovelluksessa tai HSL-lippukaupasta. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi se, ettei oppilaitoksesi tietoja ole saatavilla Oma Opintopolku -palvelusta tai olet vaihto-opiskelija eikä sinulla ole suomalaista henkilötunnusta, tai jos sinulla on toiminnallinen rajoite, joka estää HSL-sovelluksen ja HSL-lippukaupan käyttämisen.

Kerta-, vuorokausi- ja lisävyöhykelipuista ei myönnetä alennusta opiskelijoille.

5.1.2. 7–17-vuotiaat lapset

7–17-vuotiaat voivat ostaa lippuja alennushinnalla. Alennus on 50 % vastaavan aikuisten lipun hinnasta.

Alle 7-vuotiaat eivät tarvitse lippua HSL:n järjestämässä joukkoliikenteessä (katso kohta 5.2).

Jotta voit ostaa lastenlipun, sinun pitää olla alle 18-vuotias koko ostettavan lipun voimassaolon ajan. Jatkuva tilaus katkeaa ennen sitä 30 vuorokauden jaksoa, jonka aikana täytät 18 vuotta.

5.1.3. Eläkeläiset

Kelan maksamaa kansan- tai takuueläkettä tai kuntoutustukea saavat voivat ostaa HSL:n lippuja alennushinnalla, jos kaikki alennuksen myöntämisen ehdot täyttyvät. Voit saada alennusta HSL-kortille ostettavista kausi-, arvo- ja lisävyöhykelipuista. Alennusoikeus tallennetaan HSL-kortille palvelupisteessä. Alennus on 50 % vastaavan aikuisten lipun hinnasta.

Oikeus alennukseen tarkastetaan lipun ostohetkellä.

5.1.4. 70 vuotta täyttäneet

70 vuotta täyttäneet asiakkaat voivat ostaa kausilippuja alennushinnalla. Alennus on 40 % vastaavan aikuisten lipun hinnasta.

Voit ostaa kausilipun HSL-kortille tai HSL-sovelluksella. ***Alennusoikeus tarkastetaan ostohetkellä ikäsi perusteella.***

Kerta-, vuorokausi- ja lisävyöhykelipuista ei myönnetä alennusta 70 vuotta täyttäneille.

5.1.5. Liikuntarajoitteiset henkilöt

Asiakkaat, joilla on liikuntakykyä heikentävä pysyvä vamma tai pitkäaikainen sairaus, voivat tietyin edellytyksin ostaa HSL:n lippuja alennettuun hintaan. Alennus on 50 % vastaavan aikuisten lipun hinnasta.

Alennuksen voi saada henkilökohtaisella HSL-kortilla ostettavista kausi-, arvo- ja lisävyöhykelipuista. Alennusoikeus tallennetaan HSL-kortille palvelupisteessä.

5.2. Oikeus matkustaa ilman lippua

Seuraavilla asiakasryhmillä on oikeus matkustaa ilman lippua HSL:n liikennevälineissä:

- alle 7-vuotiaat lapset
- 0–6-vuotiaasta lasta lastenvaunuissa, rattaissa tai pyörätuolissa kuljettava henkilö, ei U-liikenteen busseissa
- pyörätuolia käyttävä henkilöä
- saattaja, kun saatettavalla on
 - Oikeus saattajaan -kantakortti tai EU:n vammaiskortti, jossa on A-merkintä, **sekä**
 - voimassa oleva lippu tai oikeus matkustaa ilman lippua.
- enintään 30 hengen oppilasryhmät HSL-alueella sijaitsevasta oppilaitoksesta, kun opettajalla on oppilasryhmän kantakortti.

6. Matkalippujen käyttäminen ja matkustusohjeet

HSL:n lippuja voi käyttää HSL:n busseissa, lähijunissa, metroissa ja raitiovaunuissa sekä Suomenlinnan lautalla. HSL-alueen ulkopuolelle liikennöivissä U-liikenteen busseissa voi käyttää **HSL-kortilla ja HSL-sovelluksessa olevia HSL:n lippuja HSL-alueella. Paperiset kerta- ja vuorokausiliput ja lähimaksulla ostetut liput eivät kelpaa U-liikenteen busseissa.**

6.1. Oikeanlaisen lipun ostaminen

Sinun vastuullasi on, että hankit oikeanlaisen ja riittävän pitkään voimassa olevan lipun.

Sinun pitää selvittää, millainen lippu sinun pitää matkaa varten hankkia. Esimerkiksi hsl.fi:n ja HSL-sovelluksen Reittioppaan avulla voit selvittää, mitä joukkoliikennevälineitä ja reittejä hyödyntäen pääset lähtöpisteestäsi määränpäähän ja millaisen lipun tarvitset matkallesi. Löydät ohjeita lipuista ja reiteistä myös HSL:n pysäkeiltä **ja verkkosivuilta hsl.fi**.

Sinulla pitää olla voimassa oleva lippu koko matkallesi. Kun ostat lipun myynti- tai palvelupisteestä, sinun pitää tarkastaa ostosittieestä, että olet ostanut oikeanlaisen lipun.

Emme hyvitä vahingossa väärin ostettuja matkalippuja. Tietyt kausiliput on kuitenkin mahdollista muuttaa tai irtisanoa kohdan 2.4. mukaisesti.

Voit yhdistää VR:n lippuun HSL:n lipun, jos jatkat matkaasi HSL-alueella VR:n määräasemaa pidemmälle. HSL:n lipun pitää kattaa matka VR:n lipun määräasemalta HSL-alueella tekemäsi matkan määränpäähän.

6.2. Vyöhykkeiden valinta

Osta lippu kaikille niille vyöhykkeille, joiden alueella matkustat. Tarvitset vyöhykerajan ylittävälle matkoille yhden lipun, joka kattaa kaikki vyöhykkeet: esimerkiksi tarvitset ABC-lipun, jos kuljet vyöhykkeiden A, B ja C alueilla. Et voi yhdistää yhtä matkaa varten kahden eri vyöhykkeen lippuja esimerkiksi ostamalla AB- ja BC-liput.

Lisävyöhykelipun pitää yhdessä voimassa olevan kausilipun kanssa kattaa koko matkustusalue.

Kaikilla lipuilla voi matkustaa niiden voimassaoloaikana lipun mukaisten vyöhykkeiden sisällä rajattomasti kaikissa HSL:n liikennevälineissä.

6.3. Liikennevälineen vaihto

Voit vaihtaa toiseen liikennevälineeseen koko lipun voimassaolon ajan. Lipun voimassaoloaika saa päättyä viimeisellä liikennevälineellä tehdyn matkan aikana. Riittää, että lippu on voimassa, kun astut liikennevälineeseen tai maksualueelle.

6.4. Koska lippu pitää ostaa?

HSL-kortin arvolla ja lähimaksulla lukijalaitteelta ostetut liput: Lippu pitää ostaa **lukijalaitteelta** heti, kun nouset bussiin, raitiovaunuun tai junaan. Metromatkoilla ja Suomenlinnan lauttamatkoilla lippu pitää ostaa **lukijalaitteelta**, ennen kuin siirryt lukijalaitteiden erottamalle maksualueelle.

HSL-sovellus tai MaaS-palveluntarjoajan sovellus: Lipun pitää olla saapunut puhelimeesi **tai sarjalippuna ostetun kertalipun tulee olla aktivoituna**, ennen kuin nouset bussiin, raitiovaunuun tai junaan. Metromatkoilla ja

Suomenlinnan lauttamatkoilla lipun pitää olla ostettuna puhelimessa, ennen kuin siirryt lukijalaitteiden erottamalle maksualueelle.

Pahvinen HSL-kertakortti sekä paperinen kerta- ja vuorokausilippu, jossa QR-koodi: Ennakoon ostettu kerta- ja vuorokausilippu pitää aktivoida ensimmäisellä matkustuskerralla: näytä kertakortti ***tai paperisen lipun QR-koodi*** lukijalaitteelle heti, kun nousest bussiin, raitiovaunuun tai junaan. Metromatkoilla ja Suomenlinnan lauttamatkoilla kortti ***tai lippu*** pitää näyttää lukijalaitteelle, ennen kuin siirryt lukijalaitteiden erottamalle maksualueelle. ***Pahviset kertakortit kelpaavat liikennevälineissä vuoden 2025 loppuun asti lukuun ottamatta U-liikenteen busseja.***

6.5. Liikennevälineissä kielletty toiminta, aineet ja esineet

Joukkoliikenteen kulkuneuvo luokitellaan yleiseksi paikaksi, johon sovelletaan järjestyslain (612/2003) määräyksiä. Esimerkiksi seuraava toiminta liikennevälineessä on kiellettyä:

- yleisen järjestyksen häiritseminen ja turvallisuuden vaarantaminen, kuten metelöinti, uhkailu, pelkoa herättävä käytös
- päihdyttävän aineen nauttiminen
- vaarallisten aineiden (kuten kaasupullot tai syövyttävät aineet) kuljetus ja hallussapito
- toisen vahingoittamiseen soveltuvien esineiden ja aineiden hallussapito

Yllä olevia määräyksiä rikkova asiakas voidaan poistaa liikennevälineestä ilman matkalipun hyvitys- tai muuta korvausvelvollisuutta.

7. Matkalippujen tarkastus

7.1. Matkalipun esittäminen

Sinulla on velvollisuus esittää oikeanlainen matkalippu liikennevälineessä, maksualueella ja porttitarkastuksen portilla matkalippujen tarkastajille, tarkastajien apuna toimiville järjestyksenvalvojille, lähijunien konduktööreille ja bussinkuljettajille. ***HSL-sovelluksesta ostettu lippu pitää näyttää HSL-sovelluksesta.***

Bussit: Kun nousest HSL:n bussiin, näytä lippu bussinkuljettajalle tai lukijalaitteelle.

Lähijunat, metrot ja raitiovaunut sekä oranssit runkolinjojen bussit: Näytä lippu pyydetessä.

Jos sinulla ei ole oikeanlaista matkalippua, sinulle voidaan määrätä tarkastusmaksu ja veloittaa matkaan oikeuttavan kertalipun hinta (katso kohta 7.2). Jos matkustat ilman oikeanlaista matkalippua, sinut voidaan myös poistaa liikennevälineestä tai maksualueelta. Jos käytät HSL-korttia ehtojen vastaisesti, HSL-kortti voidaan ottaa sinulta pois ilman matkalipun hyvitys- tai muuta korvausvelvollisuutta.

Jos esität väärennetyn matkalipun, asia siirtyy poliisin selvitettäväksi.

7.2. Tarkastusmaksun määrääminen

Tarkastusmaksua koskevat periaatteet on määritelty joukkoliikenteen tarkastusmaksusta annetussa laissa (469/1979, tarkastusmaksulaki).

Asiakas on lain mukaan velvollinen esittämään matkalippunsa, jos matkalippujen tarkastaja tai tarkastuksessa apuna oleva järjestyksenvalvoja niin vaatii. Jos sinulla ei ole oikeanlaista matkalippua, olet velvollinen suorittamaan tarkastajan määräämän tarkastusmaksun. Lisäksi sinulta peritään kyseiseen matkaan oikeuttavan

kertalipun hinta. Jos et esitä oikeanlaista matkalippua, sinun pitää ilmoittaa tarkastajalle nimesi, henkilötunnuksesi ja osoitteesi.

Tarkastajat valvovat muun muassa seuraavia asioita:

- **Vyöhykkeet:** Lippu kattaa kaikki ne vyöhykkeet, joiden kautta matkustat. Lisävyöhykelipun pitää yhdessä voimassa olevan kausilippusi kanssa kattaa koko matkustusalue.
- **Lipun voimassaolo:** Lippu on voimassa. Kun vaihdat liikennevälinettä, lipun voimassaolo saa päättyä viimeisellä liikennevälineellä tehdyn matkan aikana. Riittää, että lippu on voimassa, kun astut liikennevälineeseen tai maksualueelle.
- **Oikea asiakasryhmä:** Sinulla on oman asiakasryhmäsi mukainen lippu. Tarkastajan pyynnöstä sinun pitää esittää luotettava selvitys henkilöllisyydestäsi. Jos sinulla ei ole henkilötodistusta mukana, sinun pitää kirjoittaa henkilötunnuksesi, nimesi ja osoitteesi henkilötietolomakkeelle, minkä jälkeen tarkastaja selvittää henkilötietosi väestötietojärjestelmästä.
- **HSL-sovelluksessa ostetun lipun ostohetki:** Lipun pitää olla puhelimesi, ennen kuin siirryt liikennevälineeseen tai maksualueelle.
- **HSL-kortti:** *HSL-kortti on aina henkilökohtainen, joten sitä saa käyttää vain kortin omistaja, jonka pitää pyydettäessä esittää tarkastajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään.*
- **Henkilökohtainen kausilippu:** HSL-sovelluksessa tai HSL-kortilla olevaa kausilippua saa käyttää vain lipun omistaja, jonka pitää pyydettäessä esittää tarkastajalle luotettava selvitys henkilöllisyydestään.
- **VR:n ja HSL:n lipun yhdistelmä:** Jos yhdistät HSL:n lipun VR:n lippuusi, sinun pitää näyttää sekä VR:n että HSL:n lippu.
- **Lipun aitous:** HSL tekee rikosilmoituksen kaikista lippuväärennöksistä.

7.3. HSL-sovelluksen lippua koskevat erityisehdot

Jos käytät HSL-sovelluksen lippua, sinun pitää esittää lipun tunnistetiedot sovelluksesta niin, että tarkastaja saa lipun tarkastettua luotettavasti.

Jos puhelimesta, jolla käytät HSL-sovellusta, on loppunut akku tai puhelin ei muusta syystä toimi niin, että pystyt esittämään matkalippusi, tarkastaja voi kirjoittaa sinulle tarkastusmaksun sekä veloittaa kyseiseen matkaan oikeuttavan kertalipun hinnan.

7.4. Lukijalaitteelta lähimaksulla ostettuja lippuja koskevat erityisehdot

Liikennevälineiden lukijalaitteiden tietoliikenneyhteyksissä voi esiintyä katkoksia, joiden vuoksi lipun ostaminen lähimaksulla ei välttämättä ole aina mahdollista.

HSL voi asettaa lähimaksukorttisi lukijalaitteiden sulkulistalle, jos maksukorttisi liikkeelle laskenut maksulaitos ei ole hyväksynyt HSL:n veloituspyyntöjä aiemmin ostamistasi lipuista esimerkiksi katteen puuttumisen vuoksi. Jos veloituksen este maksukortiltasi on poistunut, kortti poistuu automaattisesti sulkulistalta. Jos sulkulista ei ole päivittynyt automaattisesti, voit ongelmatilanteessa ottaa yhteyttä HSL:n palvelupisteeseen. Palvelupisteen henkilökunta tekee uuden veloitussytyksen. Jos se onnistuu, maksukortti poistuu sulkulistalta, kun sulkulista päivittyy seuraavan kerran. Sen jälkeen voit ostaa lähimaksulla uusia lippuja.

Lukijalaitteet eivät tulosta lippua tai kuittia, vaan maksukortti toimii lippunasi. Jos tarvitset kuitenkin, voit hakea sen HSL:n verkkosivuilta kuittiportaalista tai muusta HSL:n osoittamasta sähköisestä palvelusta.

Lipun voi ostaa lähimaksulla käyttäen maksukorttia tai maksusovellusta, johon maksukortin tiedot on tallennettu. Sinun pitää näyttää lippu tarkastajalle tai lukijalaitteelle kulkuvälinettä vaihtaessasi samalta kortilta tai maksusovelluksesta, jolla olet ostanut lipun.

Jos puhelimesta tai muusta laitteesta, jolla käytät maksusovellusta, on loppunut akku tai puhelin/laite ei muusta syystä toimi niin, että pystyt esittämään matkalippusi, tarkastaja voi kirjoittaa sinulle tarkastusmaksun ja veloittaa kyseiseen matkaan oikeuttavan kertalipun hinnan.

7.5. Tarkastusmaksun peruuttaminen

Tarkastusmaksu voidaan harkinnan mukaan peruuttaa jälkikäteen, jos sinulla on ollut oikeanlainen ja voimassa oleva, henkilökohtaiselle HSL-kortille tai HSL-sovellukseen ladattu kausilippu tarkastusmaksun määrämishetkellä ja jos pystyt jälkikäteen luotettavasti todentamaan tämän.

Tarkastusmaksu voidaan peruuttaa HSL:n palvelupisteessä tarkastusmaksumääräyksen eräpäivään saakka. Peruuttamisesta peritään palvelumaksu. Matkalippujen tarkastajan myymää matkalippua ei korvata.

Meillä ei kuitenkaan ole velvollisuutta peruuttaa tarkastusmaksua, vaikka kausilippu olisikin oikeanlainen ja voimassa, koska sinulla on tarkastusmaksulain mukaan velvollisuus esittää oikeanlainen matkalippu lipuntarkastustilanteessa.

8. Omien lippu- ja lataustietojen tarkastus

Voit tarkastaa lippu- ja lataustietosi seuraavilla tavoilla:

HSL-lippukauppa (kauppa.hsl.fi): näet listan HSL-kortille ostamistasi lipuista ja ostohistoriasta.

HSL-tili: näet listan HSL-kortille ostamistasi lipuista.

Liikennevälineiden ja metroasemien lukijalaitteet: Kun pidät HSL-korttia lukijalla, näet ostamasi lipun tiedot sekä jäljellä olevan arvon ja kauden. Kun pidät lähimaksukorttiasi lukijalla, näet ostamasi lipun tiedot.

HSL-sovelluksesta: näet listan sovelluksesta ostamistasi lipuista ja ostohistoriasta. Voit myös ladata kuitenkin ostamastasi lipusta.

Palvelupisteistä: Voit pyytää tiedot HSL-kortillesi ostetuista lipuista ja arvosta sekä siitä, miten arvoa on käytetty. Saadaksesi tiedot, sinun pitää todistaa henkilöllisyytesi virallisella asiakirjalla (virallinen henkilökortti, passi, ajokortti tai kuvallinen Kela-kortti).

9. Polkupyörät ja tavarat joukkoliikenteessä

Metrot ja lähijunat: 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. Vain toimintarajoitteisten matkustajien apuvälinekäytössä olevien sähkömopojen kuljetus on sallittu.

Bussit ja raitiovaunut: Pyörän kuljetus ei ole sallittua busseissa eikä raitiovaunuissa turvallisuussyistä. Kuljettajalla on oikeus kieltäytyä ottamasta kyytiin tai poistaa bussista tai raitiovaunusta pyörän kanssa liikkuva asiakas.

Taittopyöriä voi kuitenkin kuljettaa taitettuna kaikissa joukkoliikennevälineissä. Myös alle 7-vuotiaan lapsen polku- tai potkupyörää saa kuljettaa busseissa, jos lastenvaunuille ja pyörätuoleille varatussa paikassa on tilaa. Sähkömopojen kuljetus busseissa on kielletty.

Suomenlinnan lautta: Polkupyörän kuljettaminen on maksullista. Vain toimintarajoitteisten matkustajien apuvälinekäytössä olevien sähkömopojen kuljetus on sallittu.

Tavarat kaikissa liikennevälineissä: Saat kuljettaa maksutta mukanaasi tavanomaisia matkatavaroita huomioiden kohdassa 6.5 mainitut kiellot. Matkatavaroistasi huolehtiminen liikennevälineessä on sinun vastuullasi. Kun kuljetat polkupyörää, pysy sen lähellä ja varmista, ettei se kaadu tai aiheuta muuta haittaa muille matkustajille. Kun kuljetat lastenrattaita, varmista, että ne ovat turvallisesti kulkuneuvon kyydissä eivätkä aiheuta vaaraa tai haittaa muille matkustajille.

Lemmikit: Lemmikkien tulee olla kytkettynä matkan ajan. Sinut voidaan poistaa liikennevälineestä, jos lemmikkisi aiheuttaa häiriötä tai vahinkoa muille matkustajille tai liikennevälineelle.

10. Liityntäpysäköinti

Liityntäpysäköintipaikat sijaitsevat aseman tai pysäkin lähellä. Ne on tarkoitettu pyöräilijöille, autoilijoille ja moottoripyöräilijöille, jotka jatkavat matkaansa joukkoliikenteellä.

Pyörät: Pysäköintiä ei ole yleensä rajoitettu, ja se on maksutonta.

Autojen ja moottoripyörien liityntäpysäköinti: *voimassa oleva HSL:n lippu oikeuttaa liityntäpysäköinnin käyttöön, paitsi ei kertalippuautomaatista ostettu kerta- tai vuorokausilippu.* Pysäköinnille on aikarajoitus ja liityntäpysäköintialueet voivat olla maksullisia tai maksuttomia.

Kukin kunta vastaa omalla alueellaan olevista liityntäpysäköintipaikoista. Helsingin alueella liityntäpysäköinnistä vastaa Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy. Tarkastathan aina liityntäpysäköintipaikkakohtaiset ohjeet ennen liityntäpysäköintiä.

11. HSL:n vastuu ja kuluttajan velvollisuudet

11.1. HSL:n vastuu

Jos ostamassasi HSL:n palvelussa tai tavarassa (fyysisessä lipussa tai kortissa) on virhe tai viivästys, sinulla on oikeus vaatia tässä luvussa esitetyn mukaisesti korvausta toteennäyttämästäsi vahingosta, jonka virhe tai viivästys on aiheuttanut sinulle. Vahingonkorvauksen saaminen edellyttää näyttöä vahingon syntymisestä, sen määrästä ja syy-seuraussuhteesta eli siitä, että HSL:n virhe tai viivästys on aiheuttanut sinulle kyseisen vahingon.

Palvelussa tai tavarassa voidaan yleensä katsoa olevan virhe silloin, jos se ei sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

- **Välittömät vahingot:** Sinulla on oikeus vaatia korvausta välittömistä vahingoista, jotka palvelun tai tavaran virhe tai viivästys on aiheuttanut. Välittömiä vahinkoja ovat muun muassa virheen selvittämisestä aiheutuvat kohtuulliset matka-, posti- ja puhelinkulut, korvaavan lipun hankintakulut sekä muut selvittelykulut.
- **Välilliset vahingot:** Emme vastaa palvelun virheestä tai viivästyksestä sinulle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi ansiotulon tai käyttöhyödyn menetystä, joka sinulle aiheutuu aikataulusta myöhässä olevan vuoron seurauksena.
- **Välilliset vahingot:** Korvaamme sinulle tavaran virheestä tai viivästyksestä aiheutuvat välillisen vahingon vain, jos viivästys tai vahinko johtuu HSL:n huolimattomuudesta. Huolimattomuus tarkoittaa yleensä velvollisuuksien laiminlyöntiä, taitamattomuutta, piittaamattomuutta tai varomattomuutta.
- Pahasta mielestä tai henkisestä kärsimyksestä ei voi saada vahingonkorvausta.
- **Yritysasiakkaan vastuuehto:** Kun asiakas on yritys eli elinkeinoharjoittaja tai jos palvelua tai tavaraa käytetään pääosin elinkeinotoimintaa varten, emme vastaa palvelun tai tavaran virheestä tai

viivästyksestä aiheutuneista välillisistä vahingoista eikä tällaisen tahon henkilöstölle aiheutuneesta vahingosta.

11.2. Kuluttajan velvollisuudet

Jotta olet oikeutettu korvaukseen viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta, sinun tulee pystyä osoittamaan sinulle aiheutunut vahinko. Vahinkojen osalta pitää noudattaa seuraavia ohjeita:

- **Säilytä lippu ja tositteet:** Syntyneistä kustannuksista täytyy olla kuitti tai muu luotettava selvitys, joten säilytä mahdolliset liput, kuitit ja muut tositteet.
- **Rajoita vahingon määrää:** Meillä ei ole velvollisuutta korvata vahinkoa siltä osin, kuin sinä olisit voinut omalla toiminnallasi rajoittaa aiheutuneen vahingon määrää. Sinulla on velvollisuus menetellä niin, että vahingosta aiheutuvat kulut jäävät mahdollisimman pieniksi. Esimerkiksi jos liikenneväline on aikataulusta myöhässä tai jää kokonaan välistä, sinun tulee ensisijaisesti käyttää jotakin toista HSL:n tarjoamaa, korvaavaa liikennevälinettä kyseiselle reitille. Korvattavaksi ei siis voi tulla esimerkiksi taksimatkan kulut määränpäähän, jos edullisempi korvaava vaihtoehto olisi ollut käytettävissä.
- **Ilmoita virheestä tai viivästyksestä mahdollisimman pian:** Sinun pitää ilmoittaa virheestä HSL:lle kohtuullisessa ajassa siitä, kun havaitsit virheen tai sinun olisi pitänyt se havaita. Sinun pitää reklamoida virheestä viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Reklamoinnin laiminlyönti johtaa siihen, ettet ole enää oikeutettu vaatimaan korvausta.

11.3. Ylivoimainen este

Emme ole vastuussa virheestä, viivästyksestä tai sopimusvelvoitteiden täyttämättä jäämisestä siltä osin, kuin se johtuu ylivoimaisesta esteestä (*force majeure*). Ylivoimaisena esteenä pidetään tapahtumaa, joka estää tai tekee kohtuuttoman vaikeaksi velvoitteiden täyttämisen määräajassa. Tällaisia ovat muun muassa sota, kapina, pandemia, epidemia, luonnonmullistus, yleinen energianjakelun tai liikenteen keskeytyminen, häiriöt yleisissä tietoliikenneyhteyksissä, työtaistelutoimenpiteet, tulipalo, viranomaisen asettama oleellinen rajoitus tai muu yhtä merkittävä, epätavallinen, ennakoimaton ja meistä riippumaton syy.

Emme vastaa myöskään alihankkijamme virheestä tai viivästyksestä, joka on aiheutunut ylivoimaisesta esteestä.

Ilmoitamme ylivoimaisesta esteestä mahdollisimman pian sen jälkeen, kun este on tullut tietoomme.

12. Ehtojen siirto, voimassaolo ja muuttaminen

Sinulla ei ole oikeutta siirtää näiden ehtojen mukaisia oikeuksiasi ja velvollisuuksiasi kolmannelle osapuolelle ilman, että olemme antaneet siihen etukäteen kirjallisen suostumuksen. HSL:llä on oikeus siirtää näiden ehtojen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet sille organisaatiolle, jolle tehtävämme siirtyvät kokonaan tai osittain lainsäädännön tai sopimuksen perusteella.

Nämä HSL:n joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot ovat voimassa toistaiseksi. Meillä on oikeus muuttaa näitä ehtoja, lipputuotteita, hinnoittelua, palveluita, liikenteen laajuutta, aikatauluja, reittejä, lippujen maksutapoja, lipunmyyntitapoja- ja paikkoja.

Ilmoitamme muutoksista kohtuullisessa ajassa sähköpostilla, HSL-sovelluksessa, hsl.fi:ssä tai muulla sopivalla tavalla ennen muutoksen voimaantuloa. Voimme muuttaa ehtoja välittömästi kesken sopimuskauden, mikäli muutos perustuu lainsäädännön muutokseen, viranomaisen päätökseen tai ylivoimaiseen esteeseen (katso kohta 11.3).

13. HSL:n tietosuoja

Kun käytät palveluitamme, henkilötietosi tallennetaan HSL:n asiakasrekisteriin. Niitä käsitellään näiden ehtojen, HSL:n asiakasrekisterin tietosuojaselosteen ja palvelukohtaisen tietosuojainformaation mukaisesti. HSL:llä ja sen alihankkijoilla on oikeus käsitellä henkilötietojasi EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, muun soveltuvan lainsäädännön sekä viranomaisohjeistusten mukaisesti tietosuojaselosteessa ja -informaatiossa tarkemmin kuvatuilla tavoilla.

Käsitlemme tietoja huolellisesti ja turvallisesti. Edellytämme samaa myös alihankkijoiltamme ja yhteistyökumppaneiltamme. Keräämme asiakkaidemme henkilötietoja, jotta pystymme tarjoamaan sujuvia ja toimivia liikennepalveluita. Henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä kerromme tietosuojaselosteessa ja -informaatiossa.

Voit antaa meille luvan lähettää sinulle markkinointiviestejä, jotka liittyvät toimintaamme tai palveluihimme. Voit perua antamasi markkinointiviestintäluvan, jos niin haluat. Suoramarkkinoinniksi ei lasketa asiakasviestintää, jota lähetämme hoitaaksemme olemassa olevaa asiakassuhdetta.

HSL:n asiakasrekisterin tietosuojaseloste ja palvelukohtainen tietosuojainformaatio: hsl.fi/tietosuoja

14. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu

14.1. Sovellettava laki

Näihin ehtoihin ja näiden ehtojen tarkoittamiin palveluihin, tavaroihin, palvelu- ja tavarakohtaisiin ehtoihin sekä palvelusta tai tavarasta mahdollisesti tehtyyn sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

14.2. Ohjeet erimielisyystilanteisiin

Ota aina ensin yhteyttä HSL:n asiakaspalveluun.

Kuluttajan erityisoikeudet: Mikäli erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, sinulla on kuluttajana oikeus saattaa asia kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi (kuluttajariita.fi). Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn sinun kannattaa olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (kuluttajaneuvonta.fi), sillä muuten kuluttajariitalautakunta voi jättää asian käsittelemättä.

15. Yhteystiedot

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL)

Y-tunnus: 2274586-3

HSL:n verkkosivut: hsl.fi

Käyntiosoite: Opastinsilta 6 A, Helsinki

Postiosoite: PL 100, 00077 HSL

Puhelin (vaihe): 09 4766 4444

Sähköposti: hsl@hsl.fi