

Muutokset verrattuna aiempiin ehtoihin on merkitty paksunnetulla kursivitekstityypillä

HSL:n verkkopalveluiden käyttöehdot

24.9.2025

1. Nämä käyttöehdot ja niiden muodostama sopimus

Näitä HSL:n verkkopalvelujen käyttöehtoja ("käyttöehdot") sovelletaan Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän ("HSL" tai "me") kuluttajille suunnattujen verkko- ja mobiilipalvelujen ("verkkopalvelut") sellaiseen käyttöön, joka edellyttää rekisteröitymistä. Verkkopalveluita ovat esimerkiksi hsl.fi ja HSL-lippukauppa sekä niihin liittyvät palvelut, sisällöt ja aineistot.

Käyttöehdot muodostavat verkkopalvelujen käyttöä koskevan sopimuksen sinun eli verkkopalveluita käyttävän henkilön ja HSL:n välille. Käyttöehtojen muodostama sopimus kumoaa kaikki aiemmat verkkopalveluita koskevat sopimukset tai tahdonilmaisut sinun ja HSL:n välillä. Käyttöehdot eivät muuta tai kumoakaan HSL:n joukkoliikenteen yleisiä matkustus- ja lippuehtoja, vaan niitä sovelletaan samanaikaisesti.

Käyttöehdot ovat saatavissa suomen-, ruotsin- ja englanninkielisinä. Jos eri kieliversiot ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan ensisijaisesti suomenkielisiä käyttöehtoja.

2. Verkkopalvelujen yleiset ehdot

2.1. Verkkopalvelujen käyttäminen

Voidaksesi käyttää verkkopalveluita, sinun pitää hyväksyä käyttöehdot. Verkkopalveluilla voi olla lisäksi palvelukohtaisia erityisedellytyksiä, jotka sinun täytyy hyväksyä verkkopalvelun käytön yhteydessä. Lisäksi sinun pitää rekisteröityä, jotta voit käyttää verkkopalveluita.

HSL:llä on oikeus muuttaa verkkopalveluita ja niiden sisältöjä sekä lopettaa verkkopalvelun ylläpitäminen osittain tai kokonaan.

2.2. HSL-tunnus

Kun rekisteröidyt verkkopalveluun, luot HSL-tunnuksen eli käyttäjätunnuksen ja salasanan.

Käyttäjätunnus ja salasana ovat henkilökohtaisia, etkä saa luovuttaa niitä eteenpäin. Vastaat käyttäjätunnuksen ja salasanan säilyttämisestä ja siitä, etteivät ne päädy ulkopuolisten tietoon tai haltuun.

Vastaat omien tunnisteittesi käytön mahdollisesti aiheuttamista kustannuksista, maksuista ja vahingoista.

Jos tunnukset (käyttäjätunnus ja salasana) katoavat tai joutuvat oikeudettomasti kolmannen haltuun, ole viipymättä yhteydessä HSL:n asiakaspalveluun. Meillä on ilmoituksen saatuaamme oikeus sulkea pääsy verkkopalveluihin ja ryhtyä muihin tarpeelliseksi katsomiimme toimiin. Voimme avata verkkopalvelut uudelleen käyttöösi sen jälkeen, kun olet vaihtanut salasanan.

2.3. Käyttöoikeutesi

Saat henkilökohtaisen oikeuden käyttää verkkopalveluita käyttöehtojen, ohjeiden, lakien sekä hyvän tavan mukaisesti. Käyttöoikeutesi ei ole yksinomainen eikä siirrettävissä kolmannelle.

Sinulla on oikeus käyttää verkkopalveluita kyseisen palvelun käyttötarkoituksen mukaisesti. Sinulla ei ole oikeutta kopioida, levittää, esittää julkisesti tai kaupallisesti hyödyntää verkkopalveluita tai niiden osia. Jos lainaat verkkopalvelun sisältöä lain niin salliessa, sinun pitää mainita lähde hyvän tavan mukaisesti.

Meillä on oikeus estää verkkopalvelujen käyttö, jos on perusteltua syytä epäillä, että käytät Verkkopalvelua käyttöehtojen, ohjeiden, lain tai hyvän tavan vastaisesti.

2.4. Vastuusi

Vastaat itse verkkopalvelujen käytön edellyttämien laitteiden, ohjelmistojen ja viestintä- sekä tietoliikenneyhteyksien hankkimisesta, kustannuksista ja toimivuudesta.

Olet velvollinen noudattamaan verkkopalvelujen käytössä kulloinkin voimassa olevia käyttö-, turvallisuus- ja muita ohjeitamme.

Vastaat käyttöehtojen, mahdollisten muiden sopimusehtojen ja lain tai hyvän tavan vastaisesta verkkopalvelujen käytöstä HSL:lle, muille käyttäjille ja kolmansille aiheuttamastasi vahingosta täysimääräisesti.

2.5. Tietosuoja

Jotta voit käyttää verkkopalveluita, sinun pitää antaa tarpeelliset tiedot, joita niiden käyttäminen edellyttää. Tiedot saattavat sisältää myös henkilötietojasi.

Henkilötietosi tallennetaan HSL:n asiakasrekisteriin. Niitä käsitellään käyttöehtojen, asiakasrekisterin tietosuojaselosteen ja palvelukohtaisen tietosuojainformaation mukaisesti. Meillä ja alihankkijoillamme on oikeus käsitellä henkilötietojasi EU:n yleisen tietosuojasetuksen, muun soveltuvan lainsäädännön sekä viranomaisohjeistusten mukaisesti tietosuojaselosteessa ja -informaatiossa tarkemmin kuvatuilla tavoilla.

Käsitlemme tietoja huolellisesti ja turvallisesti, ja 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 HSL:lle 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

2.6. Tietoturva

Järjestämme verkkopalvelujen tietoturvan yleisesti hyväksyttävällä tavalla ja tehokkaasti. Pyrimme asianmukaisin teknisin ratkaisuin estämään asiattomien pääsyn tietojärjestelmiimme. Olet tietoinen siitä, että verkkoympäristö ja -palvelut eivät voi olla käytännössä koskaan täysin tietoturvallisia. Vastaat itse omien tietojärjestelmiesi ja tietoverkkosi tietoturvan asianmukaisesta hoitamisesta.

2.7. Immateriaalioikeudet

Verkkopalvelut, niiden sisältö ja ulkoasu ovat tekijänoikeuslakien ja kaikkien muiden soveltuvien lainsäädäntöjen suojaamia.

Kaikki oikeudet, kuten omistusoikeus, tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet verkkopalveluihin sekä niihin sisältyvään tai liittyvään materiaaliin ovat HSL:n tai lisenssinantajiemme omaisuutta. Pidätämme kaikki oikeudet, paitsi oikeuden käyttää verkkopalveluita käyttöehtojen mukaisesti.

2.8. Vastuunrajoitukset

Vaikka teemme parhaamme, emme voi taata, että verkkopalvelut olisivat aina käytettävissäsi häiriöttä. Verkkopalveluissa saattaa ilmetä käyttökatkoksia ja käytön estymistä tai niiden sisällössä voi olla virheitä tai puutteellisuuksia, jotka johtuvat esimerkiksi verkkopalvelun ylläpitotoimista, teknisistä ongelmista tai kolmansista osapuolista johtuvista tiedonsiirtoon liittyvistä ongelmista. Ilmoitamme käyttökatkoksista etukäteen HSL:n verkkosivuilla, jos se on mahdollista. Pyrimme ajoittamaan katkokset niin, ettei niistä aiheudu kohtuutonta haittaa.

Sinun tulee keskeytystilanteessa käyttää muita HSL:n tarjoamia vastaavia palveluita tai palvelupisteitä.

Myönnämme verkkopalvelujen käyttöoikeuden ”sellaisena kuin se on” -ehdolla. Emme takaa, että verkkopalvelu täyttäisi sinun vaatimuksesi tai toimisi kaikissa käyttöympäristöissä.

Emme vastaa sinulle tai kolmannelle osapuolelle virheistä, viivästyksistä ja vahingoista, jotka johtuvat siitä, että käytät verkkopalvelua ohjeiden tai määräysten vastaisesti tai jotka ovat muuten sinun aiheuttamiasi.

Emme ole vastuussa kolmansien osapuolten sinuun kohdentamista kanteista, vaatimuksista tai toimenpiteistä taikka vahingoista, jotka aiheutuvat tietojen katoamisesta tai niiden vahingoittumisesta riippumatta katoamisen tai vahingon syistä.

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 velvoitteiden täyttämisen kohtuuttoman vaikeaksi määräajassa. Tällaisia esteitä 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 HSL:stä 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.

Välittömät vahingot: Sinulla on oikeus vaatia korvausta ainoastaan välittömistä vahingoista, jotka verkkopalvelun 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 verkkopalvelun virheestä tai viivästyksestä aiheutuneista välillisistä vahingoista. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi ansiotulon tai käyttöhyödyn menetystä, joka sinulle voi aiheutua esimerkiksi Verkkopalvelun käyttökatkoksen takia, jos joudut sen takia asioimaan HSL:n palvelupisteessä.

Yritysassiakkaan vastuu: Jos asiakas on yritys eli elinkeinoharjoittaja tai jos palvelua käytetään pääosin elinkeinotoimintaa varten, emme vastaa verkkopalvelun virheestä tai viivästyksestä aiheutuneista välillisistä vahingoista emmekä tällaisen tahon henkilöstölle aiheutuneesta vahingosta.

2.9. Käyttöehtojen muuttaminen

HSL:llä on oikeus muuttaa näitä käyttöehtoja. Kulloinkin voimassa olevat käyttöehdot löytyvät verkkosivuiltamme. Tiedotamme käyttöehtojen muutoksista sähköpostilla, verkkopalveluissa tai muulla sopivalla tavalla ennen muutoksen voimaantuloa. Muutokset astuvat voimaan ilmoitettuna ajankohtana. Kun jatkat verkkopalvelujen käyttöä käyttöehtojen muuttamisen jälkeen, sitoudut noudattamaan uusia käyttöehtoja.

2.10. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaisu

Käyttöehtoihin sovelletaan Suomen lakia.

Erimielisyystilanteissa ota aina ensin yhteyttä HSL:n asiakaspalveluun.

Jos erimielisyyttä ei saada ratkaistua osapuolten välisillä neuvotteluilla, sinulla on kuluttajana oikeus saattaa asia kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Ennen kuin viet asian kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn, sinun kannattaa olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan, koska muuten kuluttajariitalautakunta voi jättää asian käsittelemättä. Voit halutessasi käynnistää asian käsittelyn myös eurooppalaisen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumi ODR:n kautta.

3. HSL-lippukaupan ehdot

Tässä luvussa kuvataan HSL-lippukaupan erityisominaisuuksia sekä ehtoja, joita siihen sovelletaan edellä kuvattujen verkkopalvelujen yleisten ehtojen lisäksi.

HSL-lippukauppa (kauppa.hsl.fi) on HSL:n ylläpitämä verkkopalvelu, jossa voit ostaa kausilippuja ja arvoa HSL-kortillesi tai toisen henkilön HSL-kortille. HSL-lippukaupan käyttö edellyttää, että asiakkuutesi on vahvasti tunnistettu. Vahva tunnistautuminen on mahdollista esimerkiksi suomalaisilla verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella tai henkilöllisyystodistuksen esittämällä palvelupisteessä. Ostaessasi toiselle henkilölle, sinun ei itse tarvitse tunnistautua vahvasti. Kun ostat Lippukaupassa kausilipun tai arvoa toiselle henkilölle, olet vastuussa siitä, että kirjoitat HSL-kortin korttinumeron oikein. Väärälle HSL-kortille tehtyjä ostoksia ei voi mitätöidä eikä siirtää toiselle HSL-kortille.

3.1. HSL-lippukaupasta ostettavat tuotteet

HSL-lippukaupasta voit ostaa kausilippuja ja arvoa HSL-kortillesi tai toisen henkilön HSL-kortille. Aikuiset sekä ikäperusteiset alennusryhmät kuten lapset ja 70-vuotta täyttäneet voivat ostaa lippuja HSL-lippukaupasta vahvan tunnistautumisen jälkeen. Muihin alennusryhmiin kuuluvien (opiskelijat, Kelan eläkettä saavat ja opiskelijoiden, KELA-eläkeläisten ja liikuntarajoitteiset) tulee varmistaa asiakasryhmän voimassaolo ennen lipun ostamista HSL-lippukaupassa.

3.2. HSL-lippukaupan maksutavat ja -tiedot

Maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalveluntarjoajana toimii Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Paytrail Oyj näkyy maksun saajana tiliotteella tai korttilaskulla ja välittää maksun kauppialle. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa. Reklamaatiotapauksissa pyydämme ottamaan ensisijaisesti yhteyttä palvelun toimittajaan.

Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839-7

Innova 2

Lutakonaukio 7

40100 Jyväskylä

www.paytrail.com

HSL-lippukaupassa voit maksaa kaikkien suomalaisten pankkien maksupainikkeilla sekä MobilePaylla.

3.3. HSL-tilin kuittitiedot

HSL-tilin ostohistoriassa näet HSL-kortille tekemäsi ostot. Ostohistoria ei sisällä HSL-sovelluksessa tehtyjä ostoja, automaateista tai lähimaksulla tehtyjä ostoja eikä myynti- tai palvelupisteistä ostettuja kerta- tai vuorokausilippuja, koska näissä tapauksissa ostotietoja ei yhdistetä HSL-tiliisi. Ostohistorian tarjoaminen edellyttää, että näitä ostotietoja tallennetaan ja säilytetään.

Poikkeuksena on tilanne, jossa lippu tai arvoa ostetaan toiselle henkilölle: tällöin ostos ei tallennu ostajan ostohistoriaan, ja kuitti on ladattavissa vain ostotapahtuman yhteydessä. Myöskään henkilö, jolle lippu tai arvoa on ostettu, ei voi myöhemmin ladata kuittia omasta ostohistoriastaan.

4. Yhteystiedot

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL)

Y-tunnus: 2274586-3

HSL:n verkkosivut: <http://www.hsl.fi>

Käyntiosoite: Opastinsilta 6 A, Helsinki

Postiosoite: PL 100, 00077 HSL

Puhelin (vaihde): 09 4766 4444

Sähköposti: hsl@hsl.fi