

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen**§ 73/2026**

Muutoksia HSL:n joukkoliikenteen yleisiin matkustus- ja lippuehtoihin liittyen ryhmälippuun, HSL-asiakaspalvelun termistöön ja asiointitapoihin, Helsinki Cardiin sekä yritysmyynnin palvelumaksuun sekä tarkennuksia maksamiseen liittyen osioon lippujen maksutavat. Muutoksia HSL sovelluksen käyttöehtoihin sekä HSL verkkopalveluiden käyttöehtoihin koskien maksamista ja kuittitietoja.

Päätös

Päätän, että ehtoihin lisätään uuden lipputuotteen, ryhmälipun, ostamista ja käyttöä koskevat tiedot.

Päätän, että asiakaspalvelua koskevasta termistöstä ja asiointitavoista poistetaan erilliset viittaukset yksittäisiin palvelukanaviin, ellei niillä ole asiointin kannalta merkitystä, ja että palvelua vaativaa asiointia koskevissa luvuissa viitataan HSL-asiakaspalveluun. Lisäksi päätän, että ehtoihin lisätään tarvittaviin kohtiin maininta siitä, että palvelupisteet palvelevat rajatunmainin aukioloajoin kuin muut ostokanavat. Palvelupisteiden palvelumaksua koskevia kohtia tarkennetaan.

Päätän, että maksamiseen liittyvää osiota tarkennetaan, sekä lisätään maksamista koskevat erityisehdot omina kohtinaan koskien puhelinlaskulla maksamista, työmatkaedulla maksamista, lähimaksulla lukijalaitteella maksamista sekä HSL-kortin arvon käyttöä koskevat erityisehdot. Lisäksi ehtoihin lisätään kuitteihin liittyvä osio. Samalla sekä HSL sovelluksen käyttöehtoja, että HSL:n verkkopalveluiden käyttöehtoja tarkennetaan maksamisen ja kuittitietojen osalta.

Päätän, että ehdoista poistetaan pahvisen HSL kertakortin käyttöön liittyvät maininnat sekä tarkennetaan termistössä pahvisen kertakortin kuvaus.

Päätän, että ehtoihin lisätään HSL-kortin uutena ostopaikkana Wolt Market.

Päätän, että Helsinki Cardiin liittyvää mainintaa päivitetään siten, että poistetaan maininta lipun aiemmin käytössä olleesta toteutustavasta ja lipun kestosta.

Päätän, että yritysmyynnissä otetaan käyttöön palvelumaksu tilanteissa, joissa tilaukseen tehdään muutoksia sen käsittelyn jälkeen tai joissa tilauksen käsittely poikkeaa normaalikäytännöistä.

Perustelut

HSL julkaisee uuden lipputuotteen, ryhmälipun. Ryhmälippu on paperinen QR-koodillinen lippu, joka mahdollistaa 2-10 hengen samaan asiakasryhmään kuuluvalla ryhmälle helpomman ja nopeamman lipun osto- ja käyttökokemuksen, koska ryhmä voi matkustaa yhdellä lipulla, jossa olevaan QR-koodiin sisältyy ryhmän matkustusoikeudet. Lipun validointi lukijalaitteella nopeutuu.

Ryhmälippu tulee kuluttaja-asiakkaille myyntiin HSL:n ja HSL:n omistajakuntien palvelupisteisiin ja yritysasiakkaille HSL:n yritysmyynnin

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

kanaviin. Kuluttaja-asiakkaille tulee tarjolle kerta- ja 1 vuorokauden lippu ja yritysasiakkaille kerta- ja 1-13 vrk liput kaikille vyöhykkeille sekä aikuinen- että lapsi-asiakasryhmille. Ryhmälipun hinta on yksittäisen lipun hinta kerrottuna ryhmälippuun sisältyvien matkustusoikeuksien lukumäärällä. Ryhmälipun muut ehdot noudattavat yksittäin myytävien QR-koodillisten kerta- ja vuorokausilippujen ehtoja.

Ehtoihin lisätään seuraavat tekstit:

Täydennys ehtojen alussa olevaan termiluetteloon, täydennys kursiivitekstillä:

Lippu tai matkalippu

3) paperille tulostettu kerta-, vuorokausi- tai *ryhmälippu*,

Lipputyypit

Erilaiset matkaliput: kertalippu, sarjalippu, vuorokausilippu, *ryhmälippu*, kausilippu ja lisävyöhykelippu sekä kausilipun jatkuvat tilaukset.

Lisätään kohtaan 2. Lipputyypit ryhmälipun kuvaus uutena tuotteena vuorokausilipun perään ja muutetaan seuraavien kappaleiden numerointia vastaavasti:

2.4 Ryhmälippu

Ryhmälippu on QR-koodillinen kerta- tai vuorokausilippu, johon sisältyy 2-10 henkilön matkustusoikeus. Samalla lipulla matkustavan ryhmän tulee matkustaa yhdessä koko matkan ajan. Ryhmälipun voimassaoloaika, aktivointi lukijalaitteella ja muut ehdot noudattavat yksittäin myytävien kerta- ja vuorokausilippujen ehtoja.

Voit hankkia ryhmälipun:

HSL:n ja HSL-alueen kuntien ylläpitämistä palvelupisteistä ostettu tai sinulle luovutettu paperinen lippu: Voit ostaa paperisen ryhmälipun palvelupisteissä hyväksytyillä maksutavoilla. Lipun voimassaolo alkaa, kun leimaat lipun QR-koodin ensimmäisen matkan alussa lukijalaitteella. Lippu pitää käyttää lipussa esitetyn aktivointiajan puitteissa. Se on tyypillisesti kolme (3), mutta enintään kaksitoista (12) kuukautta riippuen siitä missä lippu on ostettu tai onko se luovutettu lipun käyttäjälle.

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. Lisäksi lippu pitää olla kokonaisena niin, että kaikki lipun tiedot ovat luettavissa. Paperinen QR-koodilippu ei kelpaa U-liikenteen busseissa.

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

Täydennetään ehtojen kohtiin 4.2., 6. ja 6.4 ryhmälippu, täydennys kursiviteksillä sekä poistetaan maininta pahvisesta HSL kortista kohdasta 6.4:

4.2 Ohjeet hyvityksen hakemiseen

Kerta-, vuorokausi- ja *ryhmäliput*, joissa on QR-koodi: hyvityksiä hoidetaan HSL:n palvelupisteessä ja kuntien palvelupisteissä.

6. Matkalippujen käyttäminen ja matkustusohjeet

Paperiset kerta-, vuorokausi- ja *ryhmäliput* ja lähimaksulla ostetut liput eivät kelpaa U-liikenteen busseissa.

6.4 Koska lippu pitää ostaa?

Paperinen kerta-, vuorokausi- ja *ryhmälippu*, jossa QR-koodi: Ennakkoon ostettu kerta-, vuorokausi- ja *ryhmälippu* pitää aktivoida ensimmäisellä matkustuskerralla: näytä paperisen lipun QR-koodi lukijalaitteelle heti, kun nouse bussiin, raitiovaunuun tai junaan. Metromatkoilla ja Suomenlinnan lauttamatkoilla kortti tai lippu pitää näyttää lukijalaitteelle, ennen kuin siirryt lukijalaitteiden erottamalle maksualueelle.

HSL-asiakaspalvelun termistöä koskevat muutokset

Yhä suuremman osan asiakaspalvelua vaativista toimenpiteistä voi tehdä useimmissa palvelukanavissamme, ja jokaisessa palvelukanavassa neuvotaan asiakasta tarvittaessa tarkemmin. HSL:n palvelukanavia ovat viestit, chat, puhelinpalvelu, HSL:n palvelupiste sekä kuntien palvelupisteet. HSL-korttia käyttäviä asiakkaita palvelee lipun ostossa ensisijaisesti HSL-lippukauppa. Myyntipisteet ja palvelupisteet palvelevat rajatuin aukioloajoin, mikä lisätään tiedoksi myös ehtoihin.

Ehtoihin tehdään seuraavat muutokset, lisäys tai muutos kursivoitu:

Muutokset termiluetteloon

HSL-asiakaspalvelu: *HSL-asiakaspalvelun yhteystiedot löytyvät verkkosivuiltamme.*

HSL:n palvelupiste: *poistetaan termiluettelosta*

Palvelupiste: *poistetaan termiluettelosta*

Termiluetteloa tarkennetaan myös pahvisten kertakorttien osalta. Muutos kursivoitu

Kertaladattava pahvinen kortti, jolle on ladattu kertalippu tai vuorokausilippu. Pahvisten kertakorttien myynti *päätyi* 22.9.2025. Aiemmin ostettuja kortteja *on voinut* käyttää vuoden 2025 loppuun saakka. Käyttämättömät liput hyvitetään ensisijaisesti HSL-sovelluksen vastaavina lippuina tai *paperille tulostettuina* kerta- ja vuorokausilippuina.

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

1.1 Lippujen myyntipaikat

Voit hankkia liput seuraavista myyntipaikoista:

- HSL-sovelluksesta
- *HSL-kortille* HSL-lippukaupasta netistä
- lukijalaitteelta liikennevälineessä tai asemalla (HSL-kortin arvolla tai lähimaksulla maksukortilla)
- kolmannen osapuolen myyntipisteistä sekä HSL:n ja kuntien palvelupisteistä. *Palvelupisteet palvelevat rajatuin aukioloajoin.*
- 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 *veloittavat yleensä* matkalipun tai arvon hinnan lisäksi palvelumaksun lipun tai arvon ostamisesta.

2.4 Kausilippu

Voit hankkia kausilipun seuraavilla tavoilla:

HSL-kortille voit ostaa lippuja HSL-lippukaupassa netissä. *Voit tarvittaessa ostaa lippuja myös kolmannen osapuolen myyntipisteissä tai rajallisemmin aukioloajoin palvelevissa palvelupisteissä.* 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 *HSL-asiakaspalvelussa*. Myyntipisteissä vahvaa tunnistautumista ei voi tehdä.

2.4.5 Kertaostoksena ostetun kausilipun irtisanominen

360 vuorokauden kausilippu: Voit irtisanoa kausilipun milloin vain. *Jos haluat irtisanoa lipun, ota yhteyttä HSL-asiakaspalveluun.*

2.4.6 Jatkuvan tilauksen irtisanominen

Voit irtisanoa jatkuvan tilauksen koska tahansa. Sinun pitää irtisanoa se HSL-sovelluksessa tai *tarvittaessa ottaa yhteyttä HSL-asiakaspalveluun puhelimitse tai chatissä* ennen kuin seuraava 30 vuorokauden jakso veloitetaan eli viimeistään kaksi (2) vuorokautta ennen uuden jakson alkua.

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

2.4.7 Jatkuvan säästötilauksen irtisanominen

Sinun pitää irtisanoa jatkuva säästötilaus HSL-sovelluksessa *tai tarvittaessa ottaa yhteyttä HSL-asiakaspalveluun puhelimitse tai chatissä* ennen seuraavan 30 vuorokauden veloitusta eli viimeistään kaksi (2) vuorokautta ennen uuden jakson alkua. Kausilippu on voimassa maksetun jakson loppuun asti.

4.2 Ohjeet hyvityksen hakemiseen

Hyvityshakemuksesi etenee käsittelyyn, kun otat yhteyttä HSL-asiakaspalveluun viestillä. Voit lähettää viestin verkkosivujemme lomakkeella. Tarvittaessa voit olla yhteydessä asiakaspalveluumme myös muissa kanavissa.

Hyvitystä hakiessasi sinun täytyy todistaa henkilöllisyytesi. Kaikki hyvitykset tehdään ostohetkellä voimassa olleen hinnaston mukaan. Hyvitys maksetaan, kun muutos tai lopetus tehdään.

Hyvityksen, muutoksen tai lopetuksen tekemisestä *HSL:n asiakaspalvelussa ja kuntien palvelupisteissä* veloitetaan palvelumaksu.

5.1.1 Opiskelijat

Voit ostaa alennushintaisen kausilipun HSL-kortille HSL-lippukaupasta. *Voit tarvittaessa ostaa lippuja myös myyntipisteissä tai rajallisemmin aukioloajoin palvelevissa palvelupisteissä.*

7.5 Tarkastusmaksun peruuttaminen

Tarkastusmaksu voidaan peruuttaa *HSL-asiakaspalvelussa* tarkastusmaksumääräyksen eräpäivään saakka. *Peruuttamista ei voi pyytää kuntien palvelupisteissä.* Peruuttamisesta *voidaan periä* palvelumaksu. Matkalippujen tarkastajan myymää matkalippua ei korvata.

HSL-kortin ostopaikkoja koskeva muutos

HSL-kortin voi hankkia palvelupisteiden lisäksi myös Wolt Marketista Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla.

Ehtoihin tehdään seuraava muutos (kursivoitu):

3. HSL-kortti

HSL-kortille voit ostaa lippuja ja arvoa eli rahaa käytettäväksi HSL-alueen joukkoliikenteessä. Voit hankkia HSL-kortin *palvelupisteistä tai Wolt Marketista Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Wolt Marketista ostettu HSL-kortti toimitetaan kotiinkuljetuksella, ja siitä veloitetaan toimitus- ja palvelumaksut. Wolt Marketista tilattu kortti otetaan käyttöön joko*

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

itsepalveluna (ensimmäinen HSL-kortti) tai HSL-asiakaspalvelun kautta (kadonneen HSL-kortin tilalle ostettu uusi kortti).

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.

Maksamiseen liittyvät muutokset:
Ehtoihin tehdään kappaleeseen 1.2 seuraavat muutokset. Lisäys tai muutos kursivoitu. Kappaleesta 7.4 siirretään osio lähimaksukortin lukijalaitteiden sulkulistaan liittyen kappaleen 1.2.3 Lukijalaitteen lähimaksulla maksamista koskevat erityisehdot alle.

1.2.Lippujen maksutavat

Ostoksen voi maksaa myyntikanavassa ilmoitetuilla maksutavoilla

HSL:n omat myyntikanavat

HSL-sovelluksen, HSL-lippukaupan, lippuautomaattien, Palvelupisteen ja HSL:n lukijalaitteiden kulloinkin käytössä olevat maksutavat on ilmoitettu myyntikanavassa ja listattu HSL.fi -sivuilla.

Korttimaksaminen tapahtuu turvallisesti salatun verkkoyhteyden kautta. Korttitietoja ei tallenneta HSL:n järjestelmiin, vaan niiden käsittely tapahtuu maksupalvelutarjoajan PCI DSS -sertifioidussa ympäristössä.

Ostohetkellä maksukortillesi voidaan tehdä katevarmennus, joka näkyy maksukorttisi tiedoissa yleensä välittömästi. Ostos veloitetaan yleensä muutaman päivän kuluessa joko pankkitililtä tai luottokortilta, riippuen siitä, kumpaa korttia olet käyttänyt. Jos olet tehnyt jatkuvan tilauksen, katso lisätiedot veloitusajankohdasta kappaleista 2.4.1 ja 2.4.2.

1.2.1 Puhelinlaskulla maksamista koskevat erityisehdot

1.Jos maksat lippusi HSL-sovelluksessa puhelinlaskulla, operaattorit välittävät matkapuhelinnumerosi HSL:lle laskutusta varten ja puhelinoperaattorisi veloittaa oston sinulta seuraavalla puhelinlaskulla.

a) Puhelinlaskulla maksettaessa peritään mobiilimaksamisen maksutapalisä, jonka suuruus ilmoitetaan ostoksen yhteydessä

Puhelinlaskulla voi maksaa enintään 50,00 euron suuruisen ostoksen

1.2.2 Työmatkaedulla maksamista koskevat erityisehdot

Työmatkaedulla voit maksaa vain henkilökohtaiseen käyttöösi tulevia lippuja

1.2.3 Lukijalaitteella lähimaksulla maksamista koskevat erityisehdot

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

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

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. Palvelupistein henkilökunta tekee uuden veloitussytyksen. Jos se onnistuu, maksukortti poistuu sulkulistalta, kun sulkulista päivittyy seuraavan kerran. Sen jälkeen voit ostaa lähimaksulla uusia lippuja.

1.2.4 HSL-kortin arvon käyttöä koskevat erityisehdot

Voit ostaa HSL-kortille arvoa eli rahaa HSL-lippukaupassa, palvelupisteissä ja myyntipisteissä. Voit ostaa HSL-kortille arvoa tasaeuroin ja vähintään 5 euron arvolla. Kortilla voi olla arvoa enintään 400 euroa. Tietyissä hyvitystilanteissa arvon maksimimäärä voi ylittyä. Arvon ostamisen jälkeen voit ostaa HSL-kortilla kertalippuja lukijalaitteelta, kun matkustat HSL:n liikennevälineissä. Arvoa voi käyttää muiden lippujen maksamiseen palvelupisteissä samalle asiakastilille tehtäviin ostoksiin (kausilippu tai HSL-kortti). Lisäksi voit käyttää arvo U-liikenteen bussien myyntilaitteilla.

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 hyvitysvelvollisuutta käyttämättä jääneeseen arvoon.

Muut myyntikanavat

- 1. Kolmannen osapuolen myyntipisteissä sekä kuntien palvelupisteet: myyntipistein hyväksymät maksuvälineet.*
- 2. MaaS-palveluntarjoajien palveluissa: palveluntarjoajan hyväksymät maksuvälineet.*

HSL ei vastaa muissa myyntikanavissa tarjolla olevista maksutavoista.

1.3 Kuitit

Saat ostoksestasi kuitin ja sen toimitustapa riippuu myyntikanavasta.

HSL:n omat myyntikanavat

- 1. HSL-sovellus: löydät kuitin sovelluksesta*
- 2. HSL-lippukauppa (verkkokauppa): löydät kuitin HSL-tililtä*
- 3. HSL:n lippuautomaatit: paperikuitti*
- 4. HSL-palvelupiste: paperikuitti*
- 5. HSL:n liikennevälineet ("lähimaksu"): voit hakea kuitin HSL:n verkkosivujen kautta kuittiportaalista tai muusta HSL:n osoittamasta sähköisestä palvelusta.*

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

HSL voi lisäksi valintansa mukaan sisällyttää myyntikanavaan teknisen kyvykkyyden toimittaa kuittitieto asiakkaalle eKuittina. eKuitin toimittaminen edellyttää, että asiakas on ladannut ReceiptHeron sovelluksen ja hyväksynyt sen käyttöehdot, ja tallentanut sinne maksukorttinsa tiedot.

Muut myyntikanavat

1. Kolmannen osapuolen myyntipisteissä sekä kuntien palvelupisteet: myyntipisteen tarjoamat kuittivaihtoehdot
2. MaaS-palveluntarjoajien palveluissa: palveluntarjoajan tarjoamat kuittivaihtoehdot

HSL ei vastaa muiden myyntikanavien kuittien toimittamisesta tai niissä tarjolla olevista kuittivaihtoehdoista.

Ehtoihin lisätään seuraavat tekstit, lisäys kursivoitu:

3. HSL-kortti

HSL-kortille voit ostaa lippuja ja arvoa eli rahaa käytettäväksi HSL-alueen joukkoliikenteessä. Voit hankkia HSL-kortin palvelupisteistä *tai kotiinkuljetuksella Wolt Marketista Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Wolt Marketista tilatusta kortista veloitetaan toimitus- ja palvelumaksut, joihin vaikuttavat muun muassa etäisyys kauppaan ja ostoskorin koko. Wolt Marketista tilattu ensimmäinen HSL-kortti otetaan käyttöön HSL-tilillä verkossa.*

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.

Helsinki Cardia koskeva muutos

Päätän, että ehdoista päivitetään maininta Helsinki Cardista seuraavaan muotoon. Etäluettava Helsinki Card on poistunut käytöstä ja tilalla on QR-koodillinen, lukijalaitteella aktivoitava Helsinki Card -vuorokausilippu.

2.3 Vuorokausilippu

"Helsinki Card on etäluettava kortti, johon sisältyy 1–3 vuorokauden matkustusoikeus AB- tai ABC-vyöhykkeillä." päivitetään muotoon "Helsinki Card on QR-koodillinen vuorokausilippu, johon sisältyy matkustusoikeus AB- tai ABC-vyöhykkeillä.

Yritysmyyntin palvelumaksua koskeva muutos

Päätän, että yritysmyyntissä otetaan käyttöön 20 euron suuruinen palvelumaksu tilanteissa, joissa tilaukseen tehdään muutoksia sen käsittelyn jälkeen tai joissa tilauksen käsittely poikkeaa normaalikäytännöistä.

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

Palvelumaksu voidaan veloittaa seuraavissa tilanteissa:

- Tilaukseen kohdistuvat tilauksen käsittelyn jälkeen asiakkaan pyynnöstä tehtävät muutokset, esimerkiksi tuotteiden, määrien, asiakasryhmän, vyöhykkeiden tai voimassaolon muuttaminen.
- Tilaukseen kohdistuvat tilauksen käsittelyn jälkeen asiakkaan pyynnöstä tehtävät peruutukset ja hyvityspyynnot, jotka edellyttävät erillistä selvittelyä ja manuaalista käsittelyä.
- Tilanteet, joissa asiakas pyytää muutoksia laskulle sen jälkeen, kun tilaus on jo käsitelty ja lasku muodostettu (esimerkiksi laskutusosoitteen, viitteen tai kustannuspaikan muuttaminen).
- Asiakkaan erityistoiveet toimitustavassa, -aikataulussa tai teknisessä toteutuksessa, kun ne poikkeavat yritysmyyntin vakiokäytännöistä.

Palvelumaksun tarkoituksena on kattaa näistä tilanteista aiheutuva lisätyö sekä edistää ennakoivaa ja huolellista ostokäyttäytymistä siten, että tilaukset voidaan lähtökohtaisesti käsitellä ilman jälkikäteisiä muutoksia.

Ehtoihin lisätään seuraavat tekstit:

Muutos termiluetteloon:

Palvelumaksu

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 kauden lataamisesta. Palvelumaksu määräytyy myyntipaikkakohtaisesti ja HSL:n hinnaston mukaisesti.

Voidaan periä 20 euron palvelumaksu yritysasiakkailta tilanteissa, joissa asiakkaan pyynnöstä tehdään muutoksia tilaukseen sen käsittelyn jälkeen tai joissa tilauksen käsittely poikkeaa normaalikäytännöistä esimerkiksi toimitustavan, -aikataulun tai teknisen toteutuksen osalta.

HSL sovelluksen käyttöehtoja tarkennetaan kohdassa Maksutiedot: maksaminen

Maksutiedot

Maksaminen Kts. HSL:n joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot

HSL-sovelluksen kuittitiedot

Sovellukseen sisältyy pääsy ostohistoriaan, joka sisältää sovelluksella tehtyjen ostosten kuittitiedot. Näiden tietojen tallentaminen ja säilyttäminen on edellytys toiminnallisuuden tarjoamiselle.

HSL:n verkkopalveluiden käyttöehtoja tarkennetaan kohdissa 3.2 ja 3.3

Vs. toimitusjohtaja

27.08.2026

29/00.01.01/2024
Käyttöehtomuutokset
vuodesta 2024 alkaen

3.2. Maksaminen

Kts. HSL:n joukkoliikenteen yleiset matkustus- ja lippuehdot

3.3. HSL-tilin kuittitiedot

HSL-tilin ostohistoriassa näet HSL-kortille tekemäsi ostot. Ostohistoria ei sisällä HSL-sovelluksessa tehtyjä ostoja, automaateista tai lukijalaitteella tehtyjä ostoja eikä myynti- tai palvelupisteistä ostettuja kerta- tai vuorokausilippuja, koska näissä tapauksissa ostotietoja ei yhdistetä HSL-tiliisi. HSL-tiliin liitetyt ostot tallennetaan ostohistoriaan, jotta pystyt tarkastelemaan ostotietoja ja lataamaan kuittitietoja. Poikkeuksena on tilanne, jossa lippu tai arvoa ostetaan toiselle henkilölle: tällöin ostos tallentuu ostajan ostohistoriaan, josta kuitti on myöhemmin ladattavissa.

Ehtomuutokset astuvat voimaan 01.10.2026.

Päätöksen tekijä

Silfver Vesa
vs. toimitusjohtaja
Päätös on allekirjoitettu sähköisesti.

Lisätietoja antaa

Liiketoimintaomistaja Jemina Uusitalo, jemina.uusitalo@hsl.fi
suunnittelija Viivi Kaakinen, viivi.kaakinen@hsl.fi sekä
Maksamisen tuotepäällikkö Tommi Seger, tommi.seger@hsl.fi

Tiedoksianto

Asianosaiset, lähetetty sähköisesti 27.08.2026.

Nähtävänäpito

Päätös on julkaistu HSL:n internetsivuilla www.hsl.fi 27.08.2026.

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. Mikäli tiedoksianto oikaisuvaatimuksen johdosta annettavasta päätöksestä halutaan suomi.fi-viestinä, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava vaatimuksen tekijän henkilötunnus viestin lähettämistä varten.

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. Sähköisen asiakirjan katsotaan saapuneen määräajassa, jos asiakirja saapuu viimeistään määräajan viimeisen päivän aikana.