

# MATKAKORTIT VAIHTUVAT HSL-KORTEIKSI

## KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA

### Milloin korttien vaihto alkaa?

Kortin voi vaihtaa kaikissa HSL-kuntien palvelu- ja asiointipisteissä tiistaista 23.10. alkaen ja muissa HSL:n jälleenmyyntipisteissä torstaista 25.10. lähtien.

Kortteja vaihdetaan kaikissa matkakortin palvelu- ja myyntipisteissä maksutta siihen asti, kunnes lippujen hinnoittelussa otetaan käyttöön uudet vyöhykkeet. Sen jälkeen vaihto muuttuu maksulliseksi.

Vaihtamiseen on useita kuukausia aikaa, mutta vaihto kannattaa tehdä vuoden loppuun mennessä, sillä kun HSL-alue siirtyy lippujen hinnoittelussa uuteen vyöhykemalliin, vanhat kortit lakkaavat toimimasta.

Sen sijaan, että vaihtaisit matkakorttisi, voit myös siirtyä mobiililippujen käyttäjäksi. Mobiililipun voi ostaa HSL-sovelluksella, josta saa jatkossa entistä useampia lipputyyppejä. Lisätietoja HSL-sovelluksesta osoitteessa [www.hsl.fi/sovellus](http://www.hsl.fi/sovellus).

### Kuinka kortin vaihto tapahtuu?

Kortteja vaihtavat kaikki matkakortin palvelu- ja myyntipisteet. Voit hoitaa kortin vaihdon samalla kertaa, kun käyt lataamassa sitä.

Kausi ja arvo siirretään vaihdossa uudelle HSL-kortille. Myös kaikki muut vanhalla kortilla olevat tiedot, esimerkiksi tieto alennusryhmästä, siirtyvät uudelle kortille. Vanha kortti jää palvelu- myyntipisteeseen, se passivoidaan, laitetaan tietoturvasäilöön ja lähetetään asianmukaisesti tuhottavaksi.

Kun olet vaihtanut korttisi, sinun kannattaa käydä luomassa itsellesi HSL-tunnus hsl.fi –sivuilla. HSL-tunnus mahdollistaa tulevaisuudessa muun muassa matkakortin verkkolatauksen ja voit esimerkiksi tilata käyttämiesi linjojen tiedotteet ja poikkeusinfot sähköpostiisi. Luomalla tunnuksen osallistut arvontoihin, joissa voittona ovat joka kuukausi vuoden loppuun asti viisi 200 euron arvoista HSL-matkalahjakorttia.

**Huom!** Jos vaihdat korttisi HSL:n palvelupisteessä tai jossakin muussa kuntien palvelu- ja asiointipisteessä 23.-24.10., jolloin kortteja ei vielä vaihdeta muissa HSL:n jälleenmyyntipisteissä, et voi noiden kahden päivän aikana myöskään ladata uutta HSL-korttiasi jälleenmyyntipisteissä. HSL-korttien lataaminen alkaa jälleenmyyntipisteissä vasta torstaina 25.10.

### Maksaako kortin vaihtaminen?

Voit vaihtaa korttisi maksutta uuden vyöhykejärjestelmän käyttöönottoon asti. Sen jälkeen kortin voi vaihtaa vain HSL:n omissa palvelupisteissä tai kuntien asiointipisteissä, ja vaihdosta veloitetaan 6 euron käsittelymaksu.

### Missä kaikkialla voin vaihtaa korttini?

- Kaikissa HSL:n omissa palvelupisteissä
- Kuntien asiointi- tai palvelupisteissä

- HSL-alueen R-kioskeissa, sekä muissa R-kioskeissa, jotka löytyvät HSL:n myyntipaikkahausta (HSL-alueen kioskien lisäksi mm. Nurmijärvi, Lohja, Porvoo, Lahti, Turku ja Tampere). Myyntipaikkahaun osoite on [www.hsl.fi/myyntipaikkahaku](http://www.hsl.fi/myyntipaikkahaku).
- HSL-alueen Stockmann-tavarataloissa, K-Citymarketeissa ja Prismoissa
- Myyntipaikkahausta löytyvissä S- ja K-marketeissa, K-Supermarketeissa, Alepoissa ja pienemmissä kioskeissa

**Huom!** Hotellien vastaanotoissa ja laivojen infoissa ei vaihdeta matkakortteja, vaikka ne löytyvät myyntipaikkahausta kertalippujen tai vuorokausilippujen myyjinä.

### **Tarvitseko korttia vaihtaessani henkilöllisyystodistuksen? Voiko kuka tahansa vaihtaa henkilökohtaisen kortin jonkun toisen puolesta? Voinko vaihtaa perheeni kaikki kortit kerralla?**

Kortinvaihdossa ei tarvita henkilöllisyystodistusta eikä valtakirjoja. Voit vaihtaa kaikki mukanasasi olevat kortit kerralla.

### **Minulla on sekä henkilö- että haltijakohtainen matkakortti, voinko vaihtaa ne molemmat samalla käynnillä?**

Henkilö- ja haltijakohtaiset matkakortit voi vaihtaa samalla kertaa.

### **Miten matkakortti ja HSL-kortti eroavat toisistaan? Toimivatko uudet kortit samalla tavoin kuin entiset?**

Uudet HSL-kortit toimivat samalla tavalla kuin vanhat kortit. Kortin lataaminen ja käyttö liikennevälineissä eivät muutu millään lailla. Ulkoasultaan HSL-kortti poikkeaa nykyisestä matkakortista, sillä se on väriltään sininen. Kortissa on myös uusi kuviointi, joka perustuu liikennevälineiden piktogrammeihin.

HSL-kortti on samankokoinen kuin vanha matkakortti, joten voit käyttää entistä koteloa jatkossakin. Koska monilla asiakkailla on käytössään käyttökelpoinen korttikotelo, vaihdon yhteydessä ei jaeta uusia koteloita. Jos haluat uuden kotelon, eri värisiä koteloita on myynnissä HSL:n ja kuntien palvelupisteissä yhden euron hintaan.

### **Miksi kortit vaihdetaan?**

Kortit on välttämätöntä vaihtaa ennen vyöhykeuudistusta, sillä nykyisillä korteilla ei ole tilaa vyöhykemallin tiedoille eivätkä nykyiset kortit pysty lukemaan uutta tariffia. HSL-kortti mahdollistaa myös uusia palveluja kuten nettilataukseen.

Korttien tietoturvasäilytyksen paraneen vaihdon myötä. HSL-korttien kopiointi, väärentäminen tai sisällön muuttaminen ovat vaikeampaa kuin nykyisten matkakorttien.

Käytössä on yhä edellisessä vaihdossa liikkeelle laskettuja kortteja, jotka ovat lähes kymmenen vuotta vanhoja. Vanhoissa korteissa ei ole ilmennyt erityisen paljon toimintahäiriöitä, mutta ne on siitä huolimatta aika vaihtaa.

### **Mihin asti voin ladata vanhaa matkakorttiani ja käyttää sitä liikennevälineissä?**

Vanhojen korttien lataaminen matkakortin palvelu- ja myyntipisteissä ei ole mahdollista sen jälkeen, kun kortinvaihto on alkanut.

Vanhat ja uudet kortit toimivat rinnakkain liikennevälineissä siihen asti, kunnes HSL siirtyy lippujen hinnoittelussa uuteen vyöhykemalliin. Uuden mallin tultua käyttöön vanhat kortit lakkaavat toimimasta.

Vanhojen korttien lataaminen HSL:n automaateissa onnistuu 7.1.2019 asti. Jos lataat korttisi aina automaatissa, sinun on viimeistään silloin käytävä vaihtamassa korttisi jossain matkakortin myynti- ja latauspisteessä.

### **Muuttuvatko lippujen hinnat kortin vaihdon yhteydessä? Tuleeko käyttöön uusia lipputyyppejä tai jääkö joitain lippuja pois käytöstä?**

Kortinvaihto ei aiheuta muutoksia lippujen hintoihin, eikä uusia lipputyyppejä tule käyttöön tai vanhoja poistua. Vaihto on kuitenkin askel kohti vyöhykeuudistusta, jossa HSL:n lippujen hinnoitteluperiaatteet muuttuvat perusteellisesti. Uudistuksen on tarkoitus toteutua vuoden 2019 alussa.

Asiakasryhmissä tapahtuu vaihdon yhteydessä joitakin muutoksia:

- Asiakasryhmät 'Rintamaveteraani' ja 'Sotainvalidi' yhdistyvät asiakasryhmäksi 'Sotaveteraani'.
- Helsinkiläisten, espooalaisten, kauniaislaisten ja vantaalaisten vapaalippulaisten matkustusalueeksi laajenee lähiseutu3. Asiakkaan täytyy käydä päivittämässä muutos palvelupisteessä.

### **Minulla on työsuhdematkakortti, kuinka vaihdan sen?**

Työsuhdematkakortti on käytävä vaihtamassa matkakortin palvelu- ja myyntipisteessä HSL-kortiksi muiden korttien tavoin. Työsuhdelippua ei toistaiseksi saa mobiiliin, joten HSL-kortti on työsuhdelipulla matkustavalle jatkossakin välttämätön.

### **Kuinka erityisryhmien, esimerkiksi rintamaveteraanien, näkövammaisten ja invalidien kortit vaihdetaan?**

Myös erityisryhmiin kuuluvan tai hänen edustajansa on käytävä vaihtamassa korttinsa matkakortin palvelu- ja myyntipisteessä.

### **Pitääkö kunnan myöntämä koululaisten matkakortti vaihtaa?**

Myös koululaiskortti pitää vaihtaa HSL-kortiksi. Sen voi käydä vaihtamassa maksutta missä tahansa matkakorttia lataavassa palvelu- tai myyntipisteessä.

## **Onnistuuko nettilataus uudella HSL-kortilla?**

Nettilataus tulee HSL-kortilla käyttöön vyöhykemallin käyttöönoton jälkeen.

## **Jos käytän matkakorttia ottaessani kaupunkipyörän käyttöön, toimiiko pyöräpalvelu myös HSL-kortilla?**

Ei automaattisesti, vaan sinun täytyy ensin tilata uusi pyöräilijätunnus omalla kaupunkipyöräsivullasi ja käydä sen jälkeen pyöräasemalla korvaamassa tunnus uudella HSL-kortilla pyörän käyttöliittymän avulla. Tarkempi ohje löytyy osoitteesta <https://kaupunkipyorat.hsl.fi/fi/ohjeet>. Saat siis pyörän asemalta käyttöösi joko pyöräilijätunnuksella tai HSL-kortilla. Pyöriä ei voi käyttää mobiilipulla.

## **Tarvitseeko liityntäpysäköinnin käyttäjä HSL-kortin?**

Jos käytät maksullista pysäköintialuetta, tarvitset kortin, sillä HSL:n mobiililippu ei toistaiseksi käy liityntäpysäköinnin maksamiseen. Pysäköintimaksu maksetaan niin, että ensin leimataan kausi- tai arvolippu matkakortinlukijalla. Sen jälkeen voit ostaa automaattista liityntäpysäköintilipun.

## **Vanha matkakorttini on vioittunut eikä toimi, mitä voin tehdä?**

Jos olet itse aiheuttanut kortin vahingoittumisen, sinun pitää ostaa uusi HSL-kortti palvelupisteestä tai kuntien asiointipisteestä. Vanhalla kortilla olleen kauden/arvon voi siirtää uudelle HSL-kortille käsittelymaksua vastaan. Mikäli kortti on vioittunut jostain muusta syystä, sinulle tehdään palvelupisteessä uusi HSL-kortti ilman kortti- ja käsittelymaksua.

## **Jos korttini on kadonnut tai se on sulkulistalla, miten saan uuden?**

Voit ostaa uuden henkilö- tai haltijakohtaisen kortin viidellä eurolla mistä tahansa matkakortin palvelu- tai asiointipisteessä. Palvelupisteessä voidaan siirtää personoidulla kadonneella kortilla ollut arvo ja/tai kausi uudelle kortille kuuden euron käsittelymaksua vastaan. Henkilöllisyys tarkastetaan siirron yhteydessä.

Mikäli sinulla on mukana sulkulistalla oleva kortti, vaihdon yhteydessä tarkastetaan, onko kortti todella sulkulistalla. Jos niin on, ja olet asioimassa R-kioskilla tai myyntipisteessä, kortin vaihto keskeytyy, ja sinun on käytävä HSL:n palvelupisteessä tai kuntien asiointipisteessä vaihtamassa kortti.

HSL:n palvelupisteessä voidaan siirtää personoidulla kadonneella kortilla ollut arvo ja/tai kausi uudelle kortille kuuden euron käsittelymaksua vastaan. Henkilöllisyys tarkastetaan siirron yhteydessä.

## **Miten voin tarkistaa oman matkakorttini tiedot?**

Matkakortin saldotiedot voi tarkistaa matkakortinlukijalla, lipunmyyntiautomaatilla tai matkakortin palvelu- ja myyntipisteessä.

Jatkossa voit tarkistaa matkakorttisi tiedot myös HSL:n nettisivuilla HSL-kortti -palvelusta. Jos tunnistaudut vahvasti eli pankkisi verkkotunnuksilla, näet korttisi käyttöhistorian eli ostot ja lataukset. Lisäksi näet asiakasryhmän, kuntalaisuuden ja muut kortilla olevat tiedot. Jos tunnistaudut heikosti eli matkakorttisi numerolla, näet kortillasi olevan arvon ja kauden määrän.

### **Miten henkilötietojani käsitellään HSL:ssä?**

HSL:n keräämien henkilötietojen käsittelystä kerrotaan sivulla [hsl.fi/tietosuoja](https://hsl.fi/tietosuoja). Lisätietoja matkakortin tietosuojasta löytyy myös HSL:n yleisistä matkaehdoista [www.hsl.fi/matkaehdot](https://www.hsl.fi/matkaehdot).

### **Jos haluan ryhtyä käyttämään pelkkää mobiilikausilippua, voinko siirtää matkakortillani olevaa kautta tai arvoa mobiililipulle?**

Matkakortilta ei voi siirtää kautta tai arvoa mobiiliin, koska kortti ja mobiili ovat toisistaan erillisiä järjestelmiä.

### **Jos siirryn HSL-kortin sijasta mobiiliin, saanko viiden euron korttimaksun takaisin ja hyvitetäänkö minulle vanhalle kortille jääneet kausi tai arvo?**

Viiden euron maksua ei palauteta, koska korttimaksu ei ole pantti. Kortista luopuminen ei myöskään ole peruste hyvitykselle, joten kortille jäänyttä kautta tai arvoa ei palauteta, jos luovut matkakortin käytöstä ja siirryt mobiiliin.

### **Vaihtuuko matkakorttini numero kortin vaihdon yhteydessä?**

Kyllä vaihtuu. Tämä kannattaa ottaa huomioon kaikissa palveluissa, minne olet kirjautunut matkakortillasi, esimerkiksi kaupunkipyöräpalvelussa, liityntäpysäköinnin pyöräparkkissa jne...

### **Millaista jätettä vanhat matkakortit ovat?**

Matkakortin materiaalit täyttävät EU:n RoHS- direktiivin asettamat vaatimukset haitallisten aineiden käytölle sähkö- ja elektroniikkalaitteissa. Kortit on valmistettu PET-F-muovista, jonka sisälle on laminoitu metallista valmistetut siru ja antenni. Koska metallin ja muovin erottaminen toisistaan on hankalaa, niin vanhat kortit menevät ensin murskattavaksi. Sen jälkeen ne poltetaan energijätteenä.