

Allmänna resevillkor

Beslutade vid direktionens sammanträde den 29 september 2016, § 13.

1. Resevilkorens ändamål och tillämpning

- 1.1 Nedan resevillkor gäller vid alla buss- och tågresor inom Sörmlands län samt för resor över Sörmlands länsgräns som sker med färdbevis som utfärdats och godkänts av Kommunalförbundet Sörmlands Kollektivtrafikmyndighet (Myndigheten) eller de företag som Myndigheten har gett i uppdrag att utföra trafiktjänster. Nedan benämns Myndigheten med sitt varumärkesnamn ”Sörmlandstrafiken”.
- 1.2 Dessa resevillkor omfattar dig som reser med Sörmlandstrafikens biljetter och resekort och nyttjar Mina sidor (Resetjänster) på www.sormlandstrafiken.se.

2. Säkerhet kring personuppgifter

- 2.1 Sörmlandstrafiken är ansvarig för behandlingen av de personuppgifter som du lämnar i samband med köpreregistrering och betalning av Resetjänsterna. De personuppgifter som du lämnar för dig och, i förekommande fall, annan resenär, såsom namn, adress, postnummer, telefonnummer, e-postadress och uppgift om bank- och kreditkort används för att kunna bekräfta din registrering eller ditt köp och genomföra försäljningen av Resetjänsterna via www.sormlandstrafiken.se. Sörmlandstrafiken lämnar inte ut eller säljer personuppgifter till annan part.
- 2.2 När du som kund genomför ett köp godkänner du samtidigt att Sörmlandstrafiken registrerar uppgifterna du har lämnat i formuläret för att kunna genomföra köpet, samt att Sörmlandstrafiken registrerar uppgifter om ditt resekortnummer. Du måste enligt lag ha fyllt 18 år för att handla elektroniskt via Mina sidor på Sörmlandstrafikens hemsida.
- 2.3 Sörmlandstrafiken vidtar och upprätthåller tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda personuppgifter. Du har rätt att få information om behandlingen av dina personuppgifter samt att begära att felaktiga uppgifter rättas. Om du har önskemål om information eller om att en uppgift ska rättas kan du kontakta Sörmlandstrafikens Kundservice på följande kontaktuppgifter:

Sörmlandstrafiken
E-post: kundservice@sormlandstrafiken.se
Telefon: 0771 22 40 00

Besök: Eskilstuna Station360 (centralplan)
Öppettider:
Måndag–fredag 05.50–17.10
Lördag 07.35–14.10
Söndag 09.35–16.10

3. Linjesträckning, tidtabeller

- 3.1 Sörmlandstrafiken fastställer linjesträckningar, tidtabeller och taxor tillsammans med erforderliga parter för respektive fråga. Priserna på Sörmlandstrafikens produkter anges i svenska kronor och inkluderar moms. Sörmlandstrafiken förbehåller sig rätten att ändra priserna utan föregående avisering.
- 3.2 Enskilda turer och linjer angivna i tidtabellen kan ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför Sörmlandstrafikens kontroll.

4. Färdbevis

Köp av biljett och resekort

- 4.1 Färdbevis kan köpas via:
 - Sörmlandstrafikens app
 - Mina sidor på www.sormlandstrafiken.se
 - Sörmlandstrafikens butik, Station360 i Eskilstuna
 - Sörmlandstrafikens försäljningsombud
 - Ombord på Sörmlandstrafikens bussar
- 4.2 All försäljning ombord på Sörmlandstrafikens bussar är kontantfri.
- 4.3 För mer information om köp av färdbevis besök Sörmlandstrafikens hemsida, www.sormlandstrafiken.se, eller kontakta vår Kundservice på telefon 0771-22 40 00.

Giltigt färdbevis

- 4.4 Avgift utgår för resa enligt gällande taxa.
- 4.5 Resenären har ett eget ansvar för att denne innehar ett giltigt färdbevis för resan och att detta kan uppvisas när som helst under resan.
- 4.6 Resenärer med färdbevis på tåg visar upp sitt resekort för tågvärden. Resenären kan aktivera sitt resekort ombord på någon av Sörmlandstrafikens bussar.
- 4.7 Resenärer med ett registrerat färdbevis i mobiltelefonen validerar själva sin biljett i validatorn ombord på bussen. I de fall validatorn ombord är ur funktion behöver resenären tillfälligt överlämna sin mobiltelefon till föraren, ombordpersonalen eller kontrollanten, om denne bedömer det nödvändigt för att kunna utföra kontrollen.
- 4.8 Ett giltigt färdbevis utgör en bekräftelse på en överenskommelse mellan Sörmlandstrafiken och resenären gällande dessa resevillkor.

Åldersgränser

- 4.9 Barn upp till 6 år reser avgiftsfritt tillsammans med en resenär som har ett giltigt färdbevis. För resenär med giltigt färdbevis som reser tillsammans med fler än två barn, i åldrarna 0-6 år, tillkommer avgift för ungdom per barn från barn nummer tre. Barn under 6 år får av säkerhetsskäl inte resa ensamma.
- 4.10 Resenärer i åldrarna 7 – 19 år betalar avgift för ungdom. Från och med den dag resenären fyller 20 år betalas avgift för vuxen.
- 4.11 Resenärer upp till och med 25 år som studerar och kan uppvisa en giltig studentlegitimation reser till reducerat pris och betalar avgift för ungdom. Med giltig studentlegitimation menas Studentkortet, Mecenatkortet och ISIC-kortet. Vid tveksamhet om resenärens ålder måste resenären kunna uppvisa legitimation.

Giltighet

- 4.12 Färdbevisens giltighetstid varierar beroende på resans längd samt om resan sker inom en eller flera zoner.
- 4.13 Biljett i mobilen går att köpa för alla resor med Sörmlandstrafikens busstrafik i Sörmland.
- 4.14 Färdbeviset gäller för resor inom färdbevisets angivna zoner och giltighetstid.

5. Färdbeviskontroll och tilläggsavgift

- 5.1 Vid kontroll ska resenären kunna uppvisa giltigt färdbevis.
- 5.2 Missbruk av färdbevis är straffbart enligt lag och kan leda till att färdbeviset dras in eller omhändertas.
- 5.3 Om resenären inte kan uppvisa ett giltigt färdbevis vid kontroll utgår en tilläggsavgift, enligt lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik.

6. Betalning

- 6.1 För att kunna köpa och ladda reseprodukter via Mina Sidor på www.sormlandstrafiken.se behöver resenären tillgång till en dator, läsplatta eller smart mobil med internetuppkoppling. Resetjänsterna kan betalas med kontokort (VISA eller MasterCard). Betalningen dras från kontokortet/kredit-kortet på samma sätt som vid betalning med kort i butik.

7. Återköp

- 7.1 Resenären ansvarar själv för förlorat färdbevis. Resenären kan registrera sitt resekort på Mina sidor och ta del av Sörmlandstrafikens tappa-bort-garanti. Det enda resenären behöver göra är att logga in på ”Mina sidor” och spärra sitt borttappade kort, inhandla ett nytt resekort ombord på bussen eller hos något av Sörmlandstrafikens Försäljningsombud och ta kontakt med Sörmlandstrafikens Kundservice som hjälper resenären att återfå värdet från sitt borttappade kort.

- 7.2 Återköp av oanvända eller använda färdbevis medges om synnerliga skäl – så som dödsfall, sjukdom eller dylikt – föreligger. Efter prövning hos Sörmlandstrafiken kan återstående värde ersättas. Sörmlandstrafiken ber dig kontakta vår Kundservice vid denna typ av ärende.

8. Allmänna föreskrifter för resan

Stiga på och av

- 8.1 Resenär reser alltid i mån av plats.
- 8.2 Påstigning på buss sker via framdörren. Bussen stannar på en hållplats efter att resenären i god tid har tryckt på knappen ”STOP”.
- 8.3 När en buss har börjat rulla stannar föraren endast om det kan ske på ett trafiksäkert sätt.
- 8.4 När flera bussar stannar samtidigt vid en busshållplats, stannar inte den bakomvarande bussen på nytt.

Bagage

- 8.5 Bagage, som även inkluderar sparkcykel, får tas med avgiftsfritt i mån av plats vid resenärens säte eller på särskilt angiven plats.
- 8.6 Bagage som kan vara störande eller obehagligt för andra får inte medtas.
- 8.7 Bagaget får inte heller vara brandfarligt, explosivt eller på annat sätt farligt.

Cykel

- 8.8 På landsbygdsbussar får konventionell tvåhjulig cykel medföras avgiftsfritt och i mån av plats på fästansordning på bakstammen av bussen eller i bagageutrymmet under bussen. Cykeln skall placeras enligt förarens anvisningar och resenären fäster samt tar ner sin cykel på egen hand.
- 8.9 Resenären kan inte i förväg få bekräftelse på att det finns plats för sin cykel. Det finns ingen garanti för att resenärens cykel kan tas med.
- 8.10 Cykel tas med på resenärens egen risk.

Barnvagn och rollatorer

- 8.11 Barnvagnar och rollatorer tas med avgiftsfritt i mån av plats och får endast stå på särskilt anvisad plats. Barnvagnar samsas med rollatorer och rullstolar om samma utrymme och fylls på tills det är fullt utan att någon kategori har företräde före den andra.
- 8.12 Resenären ansvarar för medtagen barnvagn eller rollator och dess säkerhet. Barnvagnen och rollatorn ska låsas med broms under resan. Finns fastsättningsanordning för barnvagn och rollator ska den användas. För barns säkerhet bör barn inte lämnas i barnvagnen under resan.
- 8.13 Resenärer som tar med barnvagn eller rollator på resan betalar ordinarie avgift.

Hund, katt och mindre husdjur

- 8.14 Hund, katt och mindre husdjur får, om inte hinder för detta föreligger enligt punkt 8.16 nedan, tas med avgiftsfritt och placeras på anvisat utrymme.
- 8.15 Djuren skall vara kopplade eller i bur.
- 8.16 Resenären ansvarar för medtaget djur. Om djuret är störande för medresenärer eller personal riskerar resenären och djuret att bli avvisad.

Säkerhetsbälte

- 8.17 Om det finns säkerhetsbälte på resenärens plats är denne, enligt lag, skyldig att använda det.

Ordningsföreskrifter

- 8.18 Resenären ska följa bestämmelserna i Ordningslagen (1993:1617), Sörmlandstrafikens regler enligt punkt 8.19 nedan samt uppmaningar från förare och annan ombordpersonal.
- 8.19 För allas trivsel får resenären inte röka, åka inlines/rullskridskor eller skateboard i bussen samt placera fötter på säten eller annan inredning. Resenären får äta på bussen om resenären därmed inte skräpar eller kladdar ner eller är till besvär för medresenärer.
- 8.20 Om resenären inte följer dessa villkor kan denne bli nekad att fullfölja sin resa samt förlora rätten till återbetalning för resans avgift.

Ansvar för bagage, djur m.m.

- 8.21 Resenären ska själv ha uppsikt över medtaget bagage, barnvagn, rullstol, rollator, husdjur eller annat resgod.
- 8.22 Resenären ansvarar för det bagage som denne medtar samt för eventuella skador som bagaget kan orsaka på buss, personal, medresenärer eller deras egendom.
- 8.23 För den händelse Sörmlandstrafiken skulle bli ersättningsskyldig mot annan resenär eller tredje person för skada, som orsakats av medtaget resgod enligt 8.21, så är den resenär som medfört resgodset betalningsskyldig gentemot Sörmlandstrafiken.

Hittegods

- 8.24 Upphittat gods som tas om hand av resenär ska överlämnas, utan krav på ersättning, till personal i fordonet.
- 8.25 Har resenär glömt något på ett fordon kan Kundenservice, som nås på 0771-22 40 00, hjälpa denne att få kontakt med rätt hittegodsavdelning. Resenären kan även gå in på hemsidan www.sormlandstrafiken.se och få information.
- 8.26 Allt hittegods sparas i 3 månader.

9. Särskild service till resenärer med funktionsnedsättning

- 9.1 Resenärer med funktionsnedsättning kan vid behov få hjälp vid på- och avstigning samt med betalning av resan av ombordpersonal.
- 9.2 Rullstol, rollator och eldriven rullstol/permobil medtas avgiftsfritt i mån av plats. Enligt branschorganisationen Svensk Kollektivtrafiks rekommendationer tar Sörmlandstrafiken emot rullstol/permobil med följande maxmått: Totallängd: 1 200 mm, Totalbredd (mätt på bredaste ställe): 700 mm, Vikt: 300 kg (stol + resenär).
- 9.3 Tre- eller fyrhjuliga elmopeder/scootrar med styre utgör instabila fordon som inte kan tas med i bussen på ett trafiksäkert sätt.
- 9.4 Under resan får resenären åka sittande i rullstol. Rullstolen placeras på anvisad plats och låses med broms. På buss med särskilt ryggstöd är rullstolen vänd med ryggen mot färdriktningen. Om fastsättningsanordning för rullstol, rollator eller eldriven rullstol/permobil finns ska dessa användas. I stadstrafiken behöver inte fastsättningsanordning användas för rullstolar vända med ryggen mot färdriktningen.

10. Information vid trafikstörningar

- 10.1 Information om akuta trafikstörningar sprids i relevanta kanaler.
- 10.2 Information om planerade förändringar i trafiken som inte framgår av tidtabellen aviserar Sörmlandstrafiken på vår hemsida www.sormlandstrafiken.se och ibland även på anslag i berörda väderskydd samt där Sörmlandstrafiken har elektroniska skyltar.

11. Ersättning vid försening

- 11.1 Om förseningen överstiger 20 minuter, och beror på Sörmlandstrafiken, Sörmlandstrafikens trafik eller brister i Sörmlandstrafikens information och gör att du är sen till ditt resmål, har du rätt till förseningsersättning eller ersättning för alternativt färdstätt, exempelvis taxi eller privatbil.
- 11.2 Förseningsersättning utgår efter ansökan härom enligt följande:
 - Vid mer än 20 minuters försening ersätts 50 procent av resekostnaden, dock lägst 50 kronor.
 - Vid mer än 40 minuters försening ersätts 75 procent av resekostnaden, dock lägst 50 kronor.
 - Vid mer än 60 minuters försening eller utebliven resa ersätts hela resekostnaden, dock lägst 50 kronor
- 11.3 Ersättningen sätts in på av dig angivet konto. Väljer du istället att få ersättningen insatt som reskassa, får du 50 kronor extra att resa för.

Om du reser med tåg

- 11.4 Om du åker med Sörmlandstrafikens resekort på tåg, likställs Sörmlandstrafikens förseningsersättning med respektive tågoperatörs förseningsersättning eller motsvarande.
- 11.5 OBS! I dessa fall skickar du dina anspråk till Sörmlandstrafiken direkt och inte till tågoperatören - Sörmlandstrafiken handlägger ansökan. Ersättningen betalas sedan ut till av dig angivet konto eller i form av reskassa från Sörmlandstrafiken.

- 11.6 För dig som reser med något av Sörmlandstrafikens periodkort gäller att beloppet som kan återbetalas baseras på de antal resor som en genomsnittsresenär gör.

Ersättning för alternativt färdstätt

- 11.7 Om resenären, till följd av förseningar i busstrafiken eller brister i Sörmlandstrafikens information, har skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad har resenären rätt till ersättning för skäliga kostnader som Resenären har haft för annan transport för att nå slutdestinationen.

Högsta ersättning per förseningstillfälle enligt denna punkt är 1/40 av det prisbasbelopp som enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken gäller för det år som resan skulle ha avslutats. Ersättning utgår endast för transportkostnaden och Sörmlandstrafiken ersätter exempelvis inte dricks eller andra kostnader.

Ersättning för alternativt färdstätt – Taxiresa

- 11.8 I dessa fall beställer du taxituren själv och skickar sedan kvitto från taxifärden i original, tillsammans med ifyllt formulär i Förseningsersättningsfoldern som du hämtar på försäljningsställena, i bussen eller laddar ner från www.sormlandstrafiken.se. Om du får ersättning för taxikostnader har du inte rätt till annan förseningsersättning.

- 11.9 Ersättningen sätts in på av dig angivet konto. Väljer du istället att få ersättningen insatt som reskassa, får du 50 kronor extra att resa för.

Ersättning för alternativt färdstätt – Privatbil

- 11.10 Om du istället väljer att ta privatbil till tänkta slutdestination ersätter Sörmlandstrafiken dig, med den beloppsmässiga begränsning som anges i punkt 11.7, enligt Skatteverkets norm för skattefri milersättning. Om du får ersättning för bilkostnader har du inte rätt till annan förseningsersättning.

- 11.11 Ersättningen sätts in på av dig angivet konto. Väljer du att få ersättningen insatt som reskassa, får du 50 kronor extra att resa för. Du kan inte samtidigt få ersättning för försening och alternativt färdstätt.

När ska anspråk göras?

- 11.12 För att få ersättning enligt ovan ska du fylla i formuläret i Förseningsersättningsfoldern och tillse att detta är Sörmlandstrafiken tillhanda senast 60 dagar efter inträffad försening. Eventuell ansökan om överprövning av Sörmlandstrafikens därefter fattade beslut om ersättning ska göras senast tre veckor efter beslutet fattats.

12. Person- och sakskada

- 12.1 Ansvaret för personskada och viss sakskada som uppstår i busstrafik finns reglerat i Trafikskadelaagen (1975:1410).
