



# ALLMÄNNA KÖP- OCH RESEVILLKOR

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

Version 1.0\_2018

## 1. Resevillkorens ändamål och tillämpning

- 1.1. Dessa köp- och resevillkor gäller vid alla buss- och tågresor inom Sörmlands län. De gäller också för resor över Sörmlands länsgräns som sker med färdbevis som har utfärdats och godkänts av Kommunalförbundet Sörmlands Kollektivtrafikmyndighet eller av de företag som myndigheten har gett i uppdrag att utföra trafiktjänster. Nedan benämns Kommunalförbundet Sörmlands Kollektivtrafikmyndighet med sitt varumärkesnamn "Sörmlandstrafiken".
- 1.2. Dessa resevillkor omfattar dig som reser med Sörmlandstrafikens biljetter och resekort och använder resetjänsterna under Mina sidor.

## 2. Säkerhet kring personuppgifter

- 2.1. Sörmlandstrafiken är ansvarig för hur dina personuppgifter behandlas som du lämnar i samband med att du köper och betalar resetjänster. De personuppgifter som du lämnar används för att kunna bekräfta din registrering eller ditt köp och genomföra försäljningen av resetjänsterna via [www.sormlandstrafiken.se](http://www.sormlandstrafiken.se). Det gäller uppgifter om dig och, i förekommande fall, andra resenärer såsom namn, adress, postnummer, telefonnummer, e-postadress och uppgift om bank- och kreditkort Sörmlandstrafiken lämnar inte ut eller säljer personuppgifter till annan part.
- 2.2. När du som kund genomför ett köp godkänner du 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](http://Mina.sidor.på.https://sormlandstrafiken.se) på <https://sormlandstrafiken.se>
- 2.3. Sörmlandstrafiken vidtar och upprätthåller tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda personuppgifter. Du har rätt att få information om hur Sörmlandstrafiken behandlar dina personuppgifter. Du har också rätt att begära att felaktiga uppgifter rättas. Om du har önskemål om information eller om att en uppgift ska rättas kan du kontakta Sörmlandstrafikens Kundservice:

E-post: [kundservice@sormlandstrafiken.se](mailto:kundservice@sormlandstrafiken.se)

Telefon: 0771 22 40 00

Besök: Eskilstuna Station360 (Järnvägsplan)



### 3. Linjesträckning, tidtabeller

- 3.1. Sörmlandstrafiken fastställer linjesträckningar, tidtabeller och taxor tillsammans med de parter som är nödvändiga i respektive fråga, exempelvis länets kommuner. Priserna på Sörmlandstrafikens produkter anges i svenska kronor och inkluderar moms. Sörmlandstrafiken förbehåller sig rätten att ändra priserna utan att informera i förväg.
- 3.2. Enskilda turer och linjer i tidtabellen kan ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför Sörmlandstrafikens kontroll.

### 4. Färdbevis

#### Köp av biljett och resekort

- 4.1. Du kan köpa färdbevis via:
  - Sörmlandstrafikens app
  - Mina sidor på [www.sormlandstrafiken.se](http://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](http://www.sormlandstrafiken.se), eller kontakta vår Kundservice på telefon 0771-22 40 00.

#### Giltigt färdbevis

- 4.4. Sörmlandstrafiken tar ut en avgift för resa enligt gällande taxa.
- 4.5. Du som resenär ansvarar själv för att ha ett giltigt färdbevis och kunna visa upp det när som helst under resan.

Resenärer med färdbevis på tåg visar upp sitt resekort för tågvärden. Du kan aktivera ditt resekort ombord på någon av Sörmlandstrafikens bussar.
- 4.6. Om ditt färdbevis finns i mobiltelefonen validerar du själv din biljett i den optiska biljettläsaren när du stiger ombord på bussen. Om biljettläsaren ombord är ur



funktion behöver du tillfälligt lämna över din mobiltelefon till föraren, personalen ombord eller kontrollanten, om hen bedömer att det är nödvändigt för att kunna utföra kontrollen.

- 4.7. Ett giltigt färdbevis är en bekräftelse på en överenskommelse mellan Sörmlandstrafiken och dig som resenär om dessa resevillkor.

### **Åldersgränser**

- 4.9. Barn i åldrarna 0-6 år reser avgiftsfritt tillsammans med en resenär som har ett giltigt färdbevis, om antalet barn är högst två. För resenärer med fler än två barn i åldrarna 0-6 år tillkommer en avgift 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 under 26 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. Om kontrollanten är tveksam om din ålder måste du som resenär kunna uppvisa legitimation.

### **Giltighet**

- 4.12. Färdbevisens giltighetstid varierar beroende på resans längd samt om resan sker inom en eller flera zoner.
- 4.13. I vår app kan du köpa biljetter 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 du som resenär 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 du som resenär inte kan uppvisa ett giltigt färdbevis vid kontroll får du betala en tilläggsavgift, enligt lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik.



## 6. Betalning

- 6.1. För att kunna köpa och ladda reseprodukter via [Mina Sidor](#) på <http://www.sormlandstrafiken.se> behöver du tillgång till en dator, läsplatta eller smart mobil med internetuppkoppling. Resetjänsterna kan betalas med kontokort (VISA eller MasterCard). Betalningen dras från ditt kontokort eller kreditkort på samma sätt som vid betalning med kort i butik.

## 7. Återköp

- 7.1. Du som resenär ansvarar själv för ditt färdbevis. Du kan registrera ditt resekort på [Mina sidor](#) och ta del av Sörmlandstrafikens tappa-bort-garanti. Det enda du behöver göra är att logga in på [Mina sidor](#) och spärra ditt borttappade kort, inhandla ett nytt resekort ombord på bussen eller hos något av Sörmlands- trafikens Försäljningsombud och ta kontakt med Sörmlandstrafikens Kundservice som hjälper dig att föra över värdet från ditt borttappade kort till det nya.
- 7.2. Sörmlandstrafiken godkänner återköp av oanvända eller använda färdbevis om det finns synnerliga skäl, exempelvis dödsfall, sjukdom eller dylikt. Efter att Sörmlandstrafiken har prövat ärendet kan du få ersättning för värdet på färdbeviset. Kontakta vår Kundservice vid denna typ av ärenden.

## 8. Allmänna föreskrifter för resan

### Stiga på och av

- 8.1. Du reser alltid i mån av plats.
- 8.2. Du stiger på bussen via framdörren. Bussen stannar på en hållplats efter att du 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 ditt säte eller på särskilt angiven plats.
- 8.6. Bagage som kan vara störande eller obehagligt för andra får inte tas med.
- 8.7. Bagaget får inte heller vara brandfarligt, explosivt eller på annat sätt farligt.

## Cykel

- 8.8. På landsbygdsbussar får du ta med konventionell tvåhjulig cykel avgiftsfritt och i mån av plats. Den ska fästas på bakstammen av bussen eller förvaras i bagageutrymmet under bussen. Cykeln ska placeras enligt förarens anvisningar och du som resenär fäster och tar ner din cykel på egen hand.
- 8.9. Du som resenär kan inte i förväg få bekräftelse på att det finns plats för din cykel och det finns ingen garanti för att din cykel kan tas med.
- 8.10. Du som resenär tar med din cykel på 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. Du som resenär ansvarar för din barnvagn eller rollator och dess säkerhet. Barnvagnen och rollatorn ska låsas med broms under resan. Om det finns en anordning för att sätta fast barnvagnen eller rollatorn ska den användas. Av säkerhetsskäl bör du inte lämna barn 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 tas med avgiftsfritt, om det inte finns hinder för detta enligt punkt 8.16 nedan. Du ska placera husdjuren på anvisat utrymme.
- 8.15. Djuren ska vara kopplade eller i bur.



- 8.16. Du som resenär ansvarar för djuret som du tar med på resan. Om djuret är störande för medresenärer eller personal riskerar du och djuret att få avbryta din resa.

### **Säkerhetsbälte**

- 8.17. Om det finns säkerhetsbälte på din plats är du som resenär skyldig att använda det enligt lag.

### **Ordningsföreskrifter**

- 8.18. Du som resenär 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 du inte röka, åka inlines/rullskridskor eller skateboard i bussen. Du får heller inte placera fötter på säten eller annan inredning. Du får äta på bussen om du därmed inte skräpar eller kladdar ner eller är till besvär för dina medresenärer.
- 8.20. Om du som resenär inte följer dessa villkor kan du bli nekad att fullfölja din resa samt förlora rätten till återbetalning för resans avgift.

### **Ansvar för bagage, djur m.m.**

- 8.21. Du som resenär ska själv ha uppsikt över ditt bagage, din barnvagn, rullstol, rollator, husdjur eller annat resgods.
- 8.22. Du ansvarar för det bagage som du tar med på resan samt för eventuella skador som bagaget kan orsaka på buss, personal, medresenärer eller deras egendom.
- 8.23. Om Sörmlandstrafiken skulle bli ersättningskyldig mot annan resenär eller tredje person för skada som orsakats av ditt resgods enligt 8.21, är du som tagit med dig resgodset betalningsskyldig gentemot Sörmlandstrafiken.

### **Hittegods**

- 8.24. Om du som resenär hittar och tar hand om gods ombord på fordonet ska du överlämna det till personalen, utan krav på ersättning.
- 8.25. Om du som resenär har glömt något på ett fordon kan Kundservice, som nås på 0771-22 40 00, hjälpa dig att få kontakt med rätt hittegodsavdelning. Du kan



även gå in på vår webb [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se) för att få kontaktinformation.

8.26. Allt hittegods sparas i tre månader.

## 9. Särskild service till resenärer med funktionsnedsättning

9.1. Du som har en funktionsnedsättning kan, om du behöver det, få hjälp av ombordpersonalen vid betalning, samt vid på- och avstigning.

9.2. Du får ta med rullstol, rollator och eldriven rullstol/permobil avgiftsfritt i mån av plats. Vi tar emot rullstol/permobil med följande maxmått:

**Totallängd: 1 200 mm**

**Totalbredd (mätt på bredaste ställe): 700 mm**

**Vikt: 300 kg (stol + resenär).**

Måtten följer rekommendationerna från branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik.

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 du som resenär åka sittande i rullstol. Rullstolen ska placeras på anvisad plats och låsas med broms. På bussar med särskilt ryggstöd är rullstolen vänd med ryggen mot färdriktningen. Om det finns en fastsättningsanordning för rullstol, rollator eller eldriven rullstol/permobil ska den användas. I stadstrafiken behöver inte fastsättningsanordning användas för rullstolar vända med ryggen mot färdriktningen.

## 10. Information vid trafikstörningar

10.1. Sörmlandstrafiken sprider information om akuta trafikstörningar i relevanta kanaler.

10.2. Information om planerade förändringar i trafiken som inte framgår av tidtabellen aviseras Sörmlandstrafiken på sin hemsida <http://www.sormlandstrafiken.se> och ibland även på anslag i berörda väderskydd samt där Sörmlandstrafiken har elektroniska skyltar.



## 11. Ersättning vid försening

11.1. En resa är försenad om du ankommer till resans slutdestination vid en senare tidpunkt än den som framgår av biljetten. Framgår inte ankomsttiden på biljetten gäller den tid som står i den aktuella tidtabellen. Ifall tidpunkten för resan senareläggs minst tre dygn innan resan är tänkt att äga rum, och den blir försenad, görs förseningsbedömningen utifrån den senarelagda tiden. Mer om detta går att läsa under 13 § i *Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter*.

Om din resa är försenad med mer än 20 minuter och förseningen beror på Sörmlandstrafiken, Sörmlandstrafikens trafik eller brister i Sörmlandstrafikens information, har du rätt till förseningsersättning eller ersättning för alternativt färdstätt, exempelvis taxi eller privatbil, enligt nedan.

11.2. Sörmlandstrafiken betalar ut förseningsersättning efter ansökan 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 det konto som du har angivit. Väljer du istället att få ersättningen insatt som reskassa på vårt resekort, 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 det konto som du har angivit 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 du som resenär har skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad till följd av förseningar i busstrafiken eller brister i Sörmlandstrafikens information har du rätt till ersättning. Ersättningen gäller för skäliga kostnader som du har haft för annan transport för att nå din slutdestination. Detta gäller även till följd av förseningar i tågtrafik, som har en sträckning kortare än 150 km.

Högsta ersättning per förseningstillfälle är 1/40 av prisbasbeloppet som gäller för det år som resan skulle ha avslutats. Ersättning utbetalas endast för transportkostnaden. Sörmlandstrafiken ersätter exempelvis inte dricks eller andra kostnader. Du kan läsa mer om prisbasbeloppet i 2 kap. 7 § i Socialförsäkringsbalken.

## Ersättning för alternativt färdstätt – taxiresa

- 11.8. Är du tvungen att ta taxi som alternativt färdmedel beställer du taxituren själv och skickar sedan kvitto från taxifärden i original, tillsammans med ifyllt formulär i Förseningsersättningsfoldern som du hämtar hos våra ombud eller i bussen. Snabbast är att fylla i vårt [webbformulär](#) på [sormlandstrafiken.se/sv/kundservice](http://sormlandstrafiken.se/sv/kundservice). Om du får ersättning för taxikostnader har du inte rätt till annan förseningsersättning.
- 11.9. Ersättningen sätts in på det konto som du har angivit. 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 det konto som du har angivit. 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 och hur ska du begära ersättning?

- 11.12. För att få förseningsersättning ska du skicka in en reklamation av förseningen till Sörmlandstrafiken senast 60 dagar efter förseningen inträffat. Skickar du in din reklamation senare än detta prövas din ansökan endast om det finns godtagbara skäl till varför du inte reklamerat tidigare.

Ansökan om ersättning görs lättast på webbformuläret för förseningsersättning på [www.sormlandstrafiken.se](http://www.sormlandstrafiken.se). Om ansökan görs på annat sätt behöver du uppge motsvarande uppgifter som efterfrågas i nämnda formulär för att Sörmlandstrafiken ska kunna bedöma din ansökan.

Har du fått ett besked från oss gällande din ansökan om förseningsersättning, men vill att vi omprövar beslutet, måste du ansöka om detta senast tre veckor efter att beslutet fattats.

## 12. Person- och sakskada

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