



# ALLMÄNNA KÖP- OCH RESEVILLKOR

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

Dokumentversion 2.4\_2020

## 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 Region Sörmland eller av de företag som fått i uppdrag av regionen att utföra trafiktjänster. Nedan benämns Region Sörmland med sitt varumärkesnamn "Sörmlandstrafiken".
- 1.2. Dessa resevillkor omfattar dig som reser med Sörmlandstrafikens färdbevis.

## 2. Säkerhet kring personuppgifter

- 2.1. Sörmlandstrafiken är ansvarig för hur dina personuppgifter, som du lämnar i samband med att du köper och betalar resetjänster, behandlas. För mer information om hantering av personuppgifter besök Sörmlandstrafikens hemsida, [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se) E-post: [kundservice@sormlandstrafiken.se](mailto:kundservice@sormlandstrafiken.se)  
Telefon: 0771 22 40 00  
  
*Besök: Eskilstuna Station360 (Järnvägsplan)*
- 2.2. När du som kund genomför ett köp godkänner du att Sörmlandstrafiken registrerar uppgifterna du har lämnat för att kunna genomföra köpet samt uppgifter om ditt resekort-nummer. Du måste enligt lag ha fyllt 18 år för att handla elektroniskt via Mina sidor på [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se).



### 3. Trafik och taxor

- 3.1. Sörmlandstrafiken fastställer linjesträckningar, tidtabeller och taxor tillsammans med de parter som är nödvändiga i respektive fråga, exempelvis länets kommuner. Taxor på Sörmlandstrafikens produkter anges i svenska kronor och inkluderar moms. Sörmlandstrafiken förbehåller sig rätten att ändra linjesträckningar, tidtabeller och taxor utan att informera i förväg.

Enskilda turer och linjer i tidtabellen kan ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför Sörmlandstrafikens kontroll.

- 3.2. Resor med anropsstyrd trafik förbokas av resenären och sker i mån av plats. Maximalt en bil kan förbokas med upp till fyra resenärer per tur. För information om resa med och förbokning av anropsstyrd trafik, se Sörmlandstrafikens hemsida [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se).

### 4. Färdbevis

#### Giltigt färdbevis

- 4.1. Sörmlandstrafiken tar ut en avgift för resa enligt gällande taxa.
- 4.2. Ett giltigt färdbevis är en bekräftelse på en överenskommelse mellan Sörmlandstrafiken och dig som resenär om dessa resevillkor.
- 4.3. Du som resenär ansvarar själv för att ha ett giltigt färdbevis och kunna visa upp det när som helst under resan.
- 4.4. Resenärer som kan uppvisa en giltig studentlegitimation reser till reducerat pris och betalar avgift för ungdom. Detta gäller för alla som studerar på minst 75 procents studietakt och som kan uppvisa giltig studentlegitimation. För information om giltiga studentlegitimationer se Sörmlandstrafikens hemsida, [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se).

#### Åldersgränser

- 4.5. 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. Undantag för vissa färdbevis kan förekomma. Barn under 6 år får av säkerhetsskäl inte resa ensamma.
- 4.6. Resenärer i åldrarna 7-19 år betalar avgift för ungdom. Från och med den dag resenären fyller 20 år betalas avgift för vuxen.



## Giltighet

- 4.7. Färdbeviset gäller för resor inom färdbevisets angivna zoner och giltighetstid.
- 4.8. Färdbevisens giltighetstid varierar beroende på om resan sker inom en eller flera zoner. För resa med enkelbiljett inom 1 zon är giltighetstiden 60 minuter, för resa inom 2 zoner är giltighetstiden 120 minuter och för resa inom 3 eller fler zoner är övergångstiden 180 minuter. För övriga biljettyper framgår giltighetstiden av färdbevisets namn.
- 4.9. Färdbevisets giltighetstid startar vid aktivering. Aktivering sker vid validering av färdbevis som är köpta via app, Mina sidor och försäljningsombud. När färdbevis köps ombord aktiveras färdbeviset direkt vid köp.
- 4.10. Köpta periodbiljetter som inte aktiveras inom 30 dagar aktiveras därefter automatiskt. Enkelbiljetter samt dygnsbiljetter köpta via app, Mina sidor och försäljningsombud som inte aktiveras inom 365 dagar aktiveras därefter automatiskt.

## 5. Färdbeviskontroll och tilläggsavgift

- 5.1. Vid kontroll ska du som resenär kunna uppvisa giltigt färdbevis.
- 5.2. Missbruk av färdbevis 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. Köp och betalning

- 6.1. Du kan köpa färdbevis via:
  - Sörmlandstrafikens app
  - Mina sidor på [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se)
  - Sörmlandstrafikens försäljningsombud (aktuell lista återfinns på [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se))
  - Ombord på Sörmlandstrafikens bussar
- 6.2. All försäljning ombord på Sörmlandstrafikens bussar är kontantfri.
- 6.3. Sörmlandstrafikens betalningsvillkor vid köp via Sörmlandstrafikens Mina sidor respektive via Sörmlandstrafikens app framgår av Allmänna villkor för köp via Sörmlandstrafikens Mina sidor respektive Allmänna villkor för köp via Sörmlandstrafikens app.



- 6.4. För mer information om köp och betalning av färdbevis besök Sörmlandstrafikens hemsida, [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se), eller kontakta vår Kundservice på telefon 0771-22 40 00.

## 7. Återköp m.m.

- 7.1. Du som resenär ansvarar själv för ditt färdbevis. Vid registrering av resekort på Mina sidor gäller Sörmlandstrafikens tappa-bort-garanti. Om resekortet tappas bort ska det spärras på Mina sidor. Mer information om tappa-bort-garantin finns på Sörmlandstrafikens hemsida, [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se).
- 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.

## 8. Allmänna föreskrifter för resan

### Stiga på och av

- 8.1. Du som resenär ansvarar för att inrätta dig i god tid innan den angivna avgångstiden. Bussen kan lämna hållplatsen upp till en minut före angiven avgångstid när alla resenärer vid hållplatsen klivit ombord.
- 8.2. Du reser alltid i mån av plats.
- 8.3. Du stiger på bussen via framdörren. Bussen stannar på en hållplats efter att du i god tid har tryckt på knappen "STOP".
- 8.4. När en buss har börjat rulla stannar föraren endast om det kan ske på ett trafiksäkert sätt.
- 8.5. När flera bussar stannar samtidigt vid en busshållplats, stannar inte den bakomvarande bussen på nytt.

### Bagage

- 8.6. Bagage får tas med avgiftsfritt i mån av plats vid ditt säte eller på särskilt angiven plats. Utöver detta får du ta med dig ett specialbagage som t.ex. sparkcykel, små barncyklar utan cykelkedja och hopfällbar cykel, förutsatt att de är maximalt hopfällda, att du utan besvär kan bära dem och att de inte tar utrymme från andra resenärer. Med sparkcykel avses även elsparkcykel.
- 8.7. Vid resa med anropsstyrd trafik får specialbagage ej medtagas.



- 8.8. Bagage som kan vara störande eller obehagligt för andra får inte tas med.
- 8.9. Bagaget får inte heller vara brandfarligt, explosivt eller på annat sätt farligt.

### **Cykel**

- 8.10. På landsbygdsbussar får du ta med 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. Elcykel får ej medtas.
- 8.11. 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.
- 8.12. Du som resenär tar med din cykel på egen risk.

### **Barnvagn, rullstol och rollatorer**

- 8.13. Barnvagnar, rullstolar 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.
- 8.14. 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.
- 8.15. Resenärer som tar med barnvagn eller rollator på resan betalar ordinarie avgift.

### **Hund, katt och mindre husdjur**

- 8.16. Hund, katt och mindre husdjur får tas med avgiftsfritt. Du som reser med husdjur ska färdas i den bakre delen av bussen. Större djur ska färdas på golvet och mindre djur kan hållas i knä.
- 8.17. Djuren ska vara kopplade eller i bur.
- 8.18. 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 samt förlora rätten till återbetalning för resans avgift.
- 8.19. Vid resa med anropsstyrd trafik får andra djur än ledarhund ej medtagas. Vid resa med ledarhund ska ledarhunden transporteras i bagageutrymme. Av säkerhetsskäl får annat bagage då inte förvaras i bagageutrymmet.



## Säkerhetsbälte

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

## Ordningsföreskrifter

- 8.21. Du som resenär ska följa bestämmelserna i ordningslagen (1993:1617), Sörmlandstrafikens regler enligt punkt 8.20 nedan samt uppmaningar från förare och annan ombordpersonal.
- 8.22. 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 inte skräpar eller kladdar ner eller är till besvär för dina medresenärer.
- 8.23. 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.

- 8.24. Du som resenär ska själv ha uppsikt över ditt bagage, din barnvagn, rullstol, rollator, husdjur eller annat resgods.
- 8.25. 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.
- 8.26. Om Sörmlandstrafiken skulle bli ersättningsskyldig mot annan resenär eller tredje person för skada som orsakats av ditt resgods enligt punkt 8.22, är du som tagit med dig resgodset betalningsskyldig gentemot Sörmlandstrafiken.

## Hittegods

- 8.27. Om du som resenär hittar och tar hand om gods ombord på fordonet ska du överlämna det till personalen, utan krav på ersättning.
- 8.28. 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 [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se) för att få kontaktinformation. Allt hittegods sparas i tre månader.



## 9. 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 max mått:

**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 bedöms som 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.

Information om planerade förändringar i trafiken som inte framgår av tidtabellen aviseras Sörmlandstrafiken på sin hemsida [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se), Sörmlandstrafikens app och ibland även på anslag i berörda väderskydd samt där Sörmlandstrafiken har elektroniska skyltar.

## 11. Ersättning och prisavdrag

### Vad är en försenad resa?

- 11.1. Bedömning av vad som utgör en försenad resa görs i enlighet med lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Detta innebär att en resa är försenad om du ankommer till resans slutdestination vid en senare tidpunkt än den som framgår av färdbeviset. Framgår inte ankomsttiden på färdbeviset 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.

- 11.2. En resa räknas inte som försenad om Sörmlandstrafiken informerar om en tidtabellsändring minst tre dygn (72 timmar) före den ursprungliga avgångstiden. I sådana fall har du inte rätt till förseningsersättning.
- 11.3. Innehåller din resa ett byte måste resan ha en godkänd bytesmarginal för att förseningsersättningen ska gälla. Godkänd bytesmarginal framgår alltid när du söker din resa i Reseplaneraren i Sörmlandstrafikens app eller på Sörmlandstrafikens hemsida [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se).

### **Prisavdrag**

- 11.4. Om en resa är mer än 20 minuter försenad har du som resenär rätt till prisavdrag efter ansökan enligt följande:
- Vid mer än 20 minuters försening ersätts 50 procent av resekostnaden.
  - Vid mer än 40 minuters försening ersätts 75 procent av resekostnaden.
  - Vid mer än 60 minuters försening eller utebliven resa ersätts hela resekostnaden.
- Du har inte rätt till prisavdrag om du har begärt ersättning för annan transport vid befarad försening.
- 11.5. 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 annan transport**

- 11.6. Om du som resenär har skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad 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.
- 11.7. 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.
- 11.8. Om du får ersättning för taxikostnader eller bilkostnader har du inte rätt till annan ersättning.

### **Om du reser med tåg**





- 11.9. Om du åker med Sörmlandstrafikens resekort på tåg, likställs Sörmlandstrafikens ersättning vid försening med respektive tågoperatörs ersättning vid försening eller motsvarande.
- 11.10. För dig som reser med något av Sörmlandstrafikens periodkort gäller att beloppet som kan återbetalas baseras på de antal resor som en genomsnittsresenär gör.

### **När och hur ska du begära ersättning?**

- 11.11. För att få ersättning vid försening 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 ersättning vid försening på [sormlandstrafiken.se](http://sormlandstrafiken.se). Om ansökan görs på annat sätt behöver du uppges 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 ersättning vid försening, men vill att vi omprövar beslutet, ska du ansöka om detta senast tre veckor efter att beslutet har fattats.

## **12. Person- och sakskada**

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