

Våra resevillkor



Innehållsförteckning

Inledning om resevillkorens ändamål och tillämpning	2
1. Värmlandstrafiks ansvar allmän kollektivtrafik	2
2. Värmlandstrafiks ansvar servicetrafik	3
3. Resenärens ansvar allmän kollektivtrafik	3
4. Resenärens ansvar i servicetrafik.....	5
5. Ordning och säkerhet ombord	5
6. Ersättning vid försening allmän kollektivtrafik	7
7. Ersättning vid försening servicetrafik	7
8. Reklamation och tvistlösning	8

RESEVILLKOR FÖR RESOR MED VÄRMLANDSTRAFIK

Inledning om resevillkorens ändamål och tillämpning

För att din resa ska bli så enkel och behaglig som möjligt är det bra om du vet vilka bestämmelser och villkor som gäller när du reser med oss. I och med att du köper en biljett av oss har ett avtal slutits som innebär vissa rättigheter och förpliktelser. Värmlandstrafiks ansvar för att resan ska motsvara dina förväntningar och vad du som resenär bör tänka på i samband med resan framgår av dessa resevillkor. Mer information om vad som gäller vid köp av våra färdbevis finns i köpvillkoren, som du hittar på vår webbplats.

Bestämmelserna gäller för samtliga resor med Värmlandstrafik och reglerar de frågor som uppkommer mellan Värmlandstrafik och dess kunder i samband med dessa resor. Med Värmlandstrafik menas Värmlandstrafik och den firma, företag eller person till vilken Värmlandstrafik gett uppdraget att utföra trafiktjänster.

Om du fortsätter din resa med annat trafikföretag gäller andra bestämmelser för den del av resan som sker utanför länet.

Resevillkorens regleringar kan i tillämpliga delar kompletteras eller ersättas av bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter eller annan från tid till annan inom området gällande tvingande lagstiftning.

1. Värmlandstrafiks ansvar allmän kollektivtrafik

1.1. Vi ansvarar för att trafiken körs enligt gällande tidtabell. Värmlandstrafik fastställer linjesträckning, tidtabell och priser och förbehåller sig rätten att ändra dessa. Tillfälliga förändringar i tidtabellen kan också förekomma till exempel vid vägarbeten, banarbeten, större evenemang etcetera. Ändringar meddelas på sådant sätt som ändringens omfattning kräver.

Enskilda turer eller del av tur och linjer kan också ställas in eller försenas på grund av omständigheter som ligger utanför Värmlandstrafiks kontroll. Information om tidtabeller liksom förseningar eller inställda turer fås genom Värmlandstrafiks app, webbplats (www.varmlandstrafik.se) eller via kundservice, som du når på telefon 0771-32 32 00. Vid planerade avvikelser i ordinarie tidtabell informeras även på hållplats.

1.2. Vi ansvarar för att aktuella tidtabeller samt annan nödvändig information finns i Värmlandstrafiks app, på Värmlandstrafiks webbplats och för buss; i tryckta tidtabeller. Buss- och tågtidtabeller trycks också on demand, efter kunds beställning. Vid tidtabellsskiften då ny tidtabell börjar gälla samt vid alla prisändringar ansvarar vi för att alltid tillhandahålla information om detta via vår app och vår webbplats.

1.3. Vi ansvarar för att byten som finns angivna i tidtabellen fungerar. Detta ansvar gäller även vid sökning på vår webbplats och i våra app.

1.4. Vi ansvarar för att förare och annan personal tar rätt betalt och uppträder korrekt och serviceinriktat mot dig som resenär. Berörd personal ska kunna lämna korrekt information om sin linje vad gäller linjesträckning, hållplatser, turer, priser och biljettsystem, bytesmöjligheter till angränsande linjer samt i möjligaste mån vara uppdaterad på orsaker till förseningar med mera.

1.5. Trafiken ska utföras med bussar, tåg eller specialfordon med god komfort och ska för din trevnad alltid vara hela och välstädade, samt rena både ut- och invändigt när de tas i drift.

1.6. Fordonen ska alltid vara rätt skyltade. För mindre bussar och specialfordon utan destinationsskylt gäller att de ska vara försedda med Värmlandstrafiks färger och/eller logga.

1.7. Hållplatsutrop i form av skyltning invändigt ska normalt alltid ske i våra bussar och ombord på våra tåg. Om du är osäker på var du ska gå av rekommenderar vi att du ber föraren eller ombordpersonal att tala om när bussen eller tåget når din avstigningshållplats.

1.8. Värmlandstrafik svarar för att säkerheten ombord är hög och att du som resenär kan känna dig trygg under hela resan.

1.9. Om du eller ditt bagage på grund av trafikolycka eller på grund av oaktsamhet från vår personal skadas vid resa med våra fordon utgår ersättning. Ersättningen regleras i sin helhet enligt Trafikskadelagen vid bussresa. Sker skada vid tågresor utgår ersättning enligt Järnvägstrafiklagen.

1.10. Värmlandstrafik ansvarar inte för stulet eller bortkommet handbagage som du som resenär själv medför i fordonet.

2. Värmlandstrafiks ansvar servicetrafik

2.1. Genom att du som färdtjänst- eller sjukresenär förbokar din resa hos oss så ser vi till att övervaka din resa inklusive eventuella anslutningar och fordonsbyten. Det innebär att vi bevakar vår trafik och din bokning i realtid och agerar proaktivt för att minimera störningar.

2.2. Vi tar hand om dig om fordonet skulle få problem. Vi kontaktar dig då och anordnar ett alternativt resesätt för dig i annat värmlandstrafiksfordon. Du blir aldrig lämnad kvar på resvägen.

2.3. Våra förare och ombordpersonal är utbildade för att ta hand om dig i samband resan. Du ska känna dig väl omhändertagen och trygg under hela din resa.

2.4. Du har en förbokad plats på tåget eller bussen. Din reserverade plats ska vara lätt att hitta. Tveka inte att be föraren eller tågpersonalen om hjälp.

2.5. Ditt byte från buss eller tåg vidare mot Centralsjukhuset blir ett tryggt byte. Det kan innebära att vi har bokat ett specialfordon för vidare transport. Trafikvärdar och specialfordonsförarna är behjälpliga vid bytet.

2.6. All ersättningstrafik är funktionsanpassad för de som har bokat sin resa i förväg och som har behov av det, vilket framgår på bokningen.

2.7. Skulle du bli försenad så kommer vi kompensera dig via vår förseningsersättning, se avsnitt 7. Ersättning vid försening servicetrafik.

3. Resenärens ansvar allmän kollektivtrafik

3.1. Var i god tid på hållplatsen innan avgångstid. Visa föraren att du vill åka med – använd reflexer och gärna ficklampa när det är mörkt.

3.2. Kontrollera så att den tur du tänkt åka med inte har några annonseringar om ändrat avgångstid. Information finns i så fall i vår app och på vår webbplats.

3.3. Fordon i busstrafik stannar bara när du står på en hållplats och tydligt visar att du vill resa med, eller när du som är ombord i god tid meddelar föraren att du vill stiga av.

3.4. Du får stiga av och på vid uppmärkta hållplatser och enbart när fordonet står helt stilla. Skulle det bli aktuellt att stiga av eller på vid annan plats än vid en hållplats på grund av yttre omständigheter (till exempel vägförhållanden eller trafikolycka) måste du noga följa anvisningarna från förare, ombordpersonal eller annan trafik tjänsteman.

3.5. Ibland behöver du byta mellan två olika linjer. Bytestiden som då gäller för våra resevillkor är den som vår reseplanerare på webbplatsen föreslår, normalt 5-10 min.

3.6. Du ska själv se till att du har ett giltigt färdbevis för din resa. Som giltigt färdbevis avses färdbevis utfärdat eller godkänt av Värmlandstrafik. Färdbevis ska medföras vid varje resa, korrekt laddat och registrerat samt i vissa fall kompletterat med laddningskvitto och/eller giltighetsbevis.

3.7. Spara färdbeviset under hela resan. Som resenär med oss måste du alltid kunna visa upp ett giltigt färdbevis för förare, ombordpersonal eller kontrollant. Information om vad som är giltiga färdbevis finner du på vår webbplats. Om ditt färdbevis är registrerat i mobiltelefonen är du skyldig att visa upp eller tillfälligt överlämna din mobiltelefon till förare, ombordpersonal eller kontrollant, med uppgift att kontrollera färdbevis, om denne bedömer det nödvändigt för att kunna utföra kontrollen.

3.8. Den som inte kan visa ett giltigt färdbevis vid kontroll, ska, enligt lag (SFS 1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en avgift för färdsträcka samt en tilläggsavgift. Denna är för närvarande 800 kr. Enkelbiljettpris för sträckan tillkommer.

3.9. Missbruk av färdbevis är straffbart enligt lag och kan förutom att en särskild tilläggsavgift tas ut även medföra polisanmälan.

3.10. Du ansvarar själv för förlorat färdbevis. Registrerar du ditt kort i vår webbshop erbjuder vi tappa-bort-garanti. Förstört kort ersätts normalt om korttyp och giltighetstid eller återstående värde går att utläsa. Läs mer om det i köpvillkoren på vår webbplats.

3.11. Du ansvarar själv för förlust eller skada på ditt bagage med undantag av vad som sägs i avsnitt 1.9. Värmlandstrafiks ansvar.

3.12. För allas trivsel är det är önskvärt att du på bästa sätt tillvaratar utrymmen i bussen och tåget och bereder andra resenärer plats ombord. Förvara bagage på sådant sätt att bussförarens sikt eller möjligheter till manövrering inte hindras och försök i möjligaste mån underlätta andra passagerares av- och påstigning.

3.13. Du måste se till att alltid följa de ordningsföreskrifter som finns i ordningslagen eller av oss utfärdade föreskrifter och anslag. Se avsnitt 3 Ordning och säkerhet ombord.

3.14. Enligt lag (Trafikförordningen) ska du använda bälte i fordonet om det finns. Om resenären är under 15 år är det förarens ansvar att se till att bältet används.

3.15. Om du är allergisk mot pälsdjur eller har andra allergier bör du sätta dig i främre delen av bussen för att minimera eventuella besvär.

3.16. Om något beträffande din resa är oklart, fråga gärna förare eller ombordpersonal om råd.

4. Resenärens ansvar i servicetrafik

- 4.1. Du ska i möjligaste mån vara klar för att bli hämtad 10 minuter innan din hämttid.
- 4.2. Vid hämtning på annat ställe än din hemadress gäller samma som i punkt 4.1, med tillägget att du som kund ska vara uppmärksam på när en förare eftersöker dig.
- 4.3. Tänk på att du som kund gör vad du kan för att underlätta vid din transport.

5. Ordning och säkerhet ombord

För dig och dina medpassagerares trevnad har vi vissa ordningsregler och anvisningar om vad som gäller för medhavt bagage, husdjur med mera som vi ber dig beakta. Allt du behöver veta om det framgår här.

- 5.1. Förare, ombordpersonal eller kontrollant får ge anvisningar och tillsägelser om det behövs för att upprätthålla säkerheten och ordningen i trafiken. Du är skyldig när du reser med buss att följa bestämmelserna i Ordninglagen (SFS 1993:1617), Järnvägslagen (om du åker tåg) och särskilt utfärdade föreskrifter. Den som inte rättar sig efter detta riskerar att bli avvisad.
- 5.2. Det råder alkohol- och rökförbud i Värmlandstrafiks fordon, väntsalar och terminaler.
- 5.3. Den som är berusad, stör ordningen eller äventyrar säkerheten i trafiken är skyldig att, på uppmaning av föraren eller annan behörig person, kliva av fordonet.
- 5.4. På- och avstigning bör av säkerhetsskäl endast ske vid hållplats när fordonet har stannat. Om avstigning måste ske vid annan plats, följ de anvisningar du får.
- 5.5. Om du äter medhavda matvaror ska detta ske på sådant sätt att obehag inte uppstår för andra resenärer. Fråga förare eller ombordpersonal om du är osäker på vad du får äta ombord.
- 5.6. Du får inte medföra egendom som är av farlig beskaffenhet eller som kan orsaka avsevärd olägenhet. (Exempel på bagage som inte får tas med är laddat vapen, tillhyggen, explosiva, brandfarliga eller illaluktande ämnen eller vassa föremål som kan skada andra passagerare).
- 5.7. Du får av säkerhetsskäl inte ha skridskor, rullskridskor eller liknande påtagna i våra fordon eller i våra terminaler. Rullbrädor och dylikt får inte användas inom Värmlandstrafiks områden eller fordon. Medhavda musikinstrument, mobiltelefoner, datorer och dylikt bör användas på sådant sätt att medresenärer eller förare inte störs.
- 5.8. Respektera att de sittplatser som är uppmärkta med rullstolssymbol i första hand är avsedda för personer med funktionsnedsättning.
- 5.9. Försäljning eller penninginsamling i fordon får ske endast efter särskilt tillstånd av Värmlandstrafik.
- 5.10. Affischer, anslag eller dekalering får inte utan tillstånd av Värmlandstrafik sättas upp i fordon, på hållplatser, terminaler eller liknande.

5.11. Du får inte hindra dörrar att stängas, öppna dörrar med våld eller försöka öppna dörrar under färd.

5.12. Du får inte missbruka larmanordning, nödöppnare, räddningsutrustning eller liknande.

Bagage och transporthjälpmedel

5.13. I passagerarutrymmet får du ta med handbagage om det inte hindrar medresenärer och det kan transporteras på lämpligt sätt, till exempel under stolen, i knät eller på bagagehylla. Mittgången i våra fordon måste av säkerhetsskäl alltid hållas fri.

5.14. Skrymmande handbagage och annat resgods får i mån av plats tas med kostnadsfritt i våra fordon. De ska då placeras i särskilt bagageutrymme.

5.15. Annat gods hänvisas till bussgodsterminaler eller ombud.

5.16. Vi kan inte ta med cyklar ombord på våra bussar. Vikbara cyklar kan tas med i mån av plats och ska placeras i bagageutrymmet. Det finns bara utrymme för två ihopfällbara cyklar samtidigt. Ombord på våra tåg är det tillåtet att medföra cykel mot en avgift på 20 kr.

5.17. Skidor med som är max 150 cm långa kan i mån av plats tas med i bagageutrymmet. Ombord på våra tåg är det tillåtet att medföra skidor.

5.18. Förare eller ombordpersonal ska om så krävs hjälpa till med att få ombord barnvagn, rullstol eller liknande på bussen eller tåget.

5.19. Barnvagn, rullstol eller liknande personligt hjälpmedel får du ta med avgiftsfritt i mån av plats. Som regel kan dock våra bussar ta högst 2 eller 3 barnvagnar åt gången och av säkerhetsskäl normalt endast en rullstol inne i passagerarutrymmet.

5.20. Barnvagn och rullstol ska placeras på anvisad plats och ska vara bromsad vid färd samt fastlåst vid fastsättningsanordning. Du ansvarar själv för uppsikt över barnvagn och barnets säkerhet under färd.

5.21. För att en rullstol ska få medfölja i linjetrafik så får totallängden vara max 120 cm och totalbredden (mätt på bredaste stället) vara max 70 cm. Vikten för rullstol + resenär får inte överstiga 300 kg. Rullstolen ska placeras på avsedd plats och fästanordningarna ska användas.

Om en eldriven rullstol/permobil uppfyller kraven på längd/bredd/vikt så är den välkommen ombord på bussen. Om ditt hjälpmedel inte uppfyller dessa krav så hänvisas du att resa med servicetrafiken eller att ta taxi på egen bekostnad.

5.22. Tre- eller fyrhjuliga elmopeder/scootrar med styre är instabila fordon som inte kan tas med i våra fordon på ett trafiksäkert sätt.

5.23. Om du hittar kvarglömt bagage i våra bussar, tåg eller stationer ska du överlämna detta till förare, ombordpersonal, personal på stationer eller till Värmlandstrafiks kundcenter.

5.24. Om du tappat bort något vid färd med oss, ring Värmlandstrafiks kundservice. Omhändertaget hittegods sparas i en till tre månader (den lägre tidsgränsen gäller vantar, mössor och liknande med ringa värde.) Omhändertagna värdesaker lämnar vi omgående till polisen.

Husdjur

5.25. Hund, katt eller annat husdjur som kan medföras utan olägenhet för medresenär får medföras avgiftsfritt.

5.26. För att underlätta för allergiska personer ska resenär som medför djur färdas i den bakre delen av fordonet.

5.27. Ledarhund får vid behov vistas även i främre delen av fordonet.

5.28. Du är som djurägare själv alltid ansvarig för att djuret inte stör eller skrämmer medresenärer.

6. Ersättning vid försening allmän kollektivtrafik

6.1. Gäller dig som har planerat att åka eller som åker med Värmlandstrafiks kort och biljetter på våra bussar, tåg och anropsstyrda trafik i Värmlands län och som i samband med det råkat ut för en försening.

6.2. Hör av dig med din reklamation så fort som möjligt efter händelsen.

6.3. Ersättningen utgår i form av Värmlandstrafiks presentkort eller som reskassa direkt överförd till ditt Värmlandskort. Du kan också begära ersättning i form av insättning på ditt bankkonto.

Om du blivit försenad 20 – 39 minuter är ersättningen 100 kr (eller 90 kr på ditt bankkonto).

Om du blivit försenad 40 – 59 minuter är ersättningen 150 kr (135 kr på ditt bankkonto).

Om du blivit försenad 60 – 119 minuter är ersättningen 200 kr (175 kr på ditt bankkonto).

Om du blivit försenad mer än 120 minuter är ersättningen 350 kr (300 kr på ditt bankkonto).

6.4. Taxi eller egen bil

Vid en försening som riskerar överstiga 20 minuter har du rätt att själv välja ett alternativt färd sätt (exempelvis taxi eller egen bil). Vi behöver då kvitto för taxiresan alternativt uppgift om antal körda kilometer med egen bil. Vi ersätter enligt Skatteverkets nivåer för milersättning. Vi ersätter maximalt för utlägg upp till 1/40 av prisbasbeloppet. Vi gör avdrag för enkelbiljettens pris för motsvarande resa. Skicka in dina anspråk på info@varmlandstrafik.se.

6.5. Vårt beslut

Alla ersättningskrav prövas och avgörs av Värmlandstrafik.

6.6. Inga följdkostnader

Vi betalar inte ut ersättning för följdkostnader, exempelvis för att du missar ett viktigt möte, en långväga resa eller går miste om arbetsinkomst.

6.7. Planerade förändringar

Förseningsersättning gäller inte vid planerade förändringar i trafiken som Värmlandstrafik i god tid, minst tre dygn innan påbörjad resa, har informerat om. Sådan information kan vi publicera på exempelvis vår webbplats, på stationerna, i bussarna och tågen eller via annonser i media.

7. Ersättning vid försening servicetrafik

7.1. Gäller dig som åker med Värmlandstrafiks servicetrafik i Värmlands län.

7.2. Hör av dig med din reklamation så fort som möjligt efter händelsen.

7.3. Ersättning och ersättningsnivåer

Ersättningen utgår i form av insättning på ditt bankkonto.

Om du blivit försenad 20 – 39 minuter är ersättningen 100 kr.

Om du blivit försenad 40 – 59 minuter är ersättningen 150 kr.

Om du blivit försenad 60 – 119 minuter är ersättningen 200 kr.

Om du blivit försenad mer än 120 minuter är ersättningen 350 kr.

7.4. Vårt beslut

Alla ersättningskrav prövas och avgörs av Värmlandstrafik.

7.5. Inga följdkostnader

Vi betalar inte ut ersättning för följdkostnader, exempelvis för att du missar ett viktigt möte, en långväga resa eller går miste om arbetsinkomst.

8. Reklamation och tvistlösning

8.1. Om du anser att Värmlandstrafik har brustit i sitt ansvar enligt någon av punkterna i avsnitt 1 Värmlandstrafiks ansvar, avsnitt 6 Ersättning vid försening allmän kollektivtrafik eller avsnitt 7 Ersättning vid försening särskild kollektivtrafik kan du lämna reklamation.

8.2. Klagomål och synpunkter lämnar du på Värmlandstrafiks webbplats www.varmlandstrafik.se/kundservice/kundarende/. Det går också bra att ringa (0771-32 32 00) eller skicka e-post (info@varmlandstrafik.se) till Värmlandstrafiks kundservice. Alla synpunkter registreras.

8.3. Är du missnöjd med Värmlandstrafiks hantering av reklimationsärendet kan du vända dig till konsumentvägledningen i din kommun, eller till Allmänna Reklamationsnämnden.