

Allmänna köpvillkor



Innehållsförteckning

Inledning om köpvillkorens ändamål och tillämpning.....	3
1. Resenärskategorier	3
1.1 Barn.....	3
1.2 Skolungdom.....	3
1.3 Ungdom.....	3
1.4 Vuxen	3
1.5 Duo/familj	3
1.6 Senior.....	3
1.7 Student.....	3
2. Att köpa biljett.....	4
2.1 Säljkanaler.....	4
2.2 Åldersgräns för köp på internet	4
2.3 Ditt ansvar som kund vid köpet	4
2.4 Betalning	4
2.5 Leveranstid.....	4
2.6 Kostnader och avgifter	4
2.7 Ingen kompensation för följdkostnader	5
2.8 Presentkort	5
3. Giltig biljett.....	5
3.1 Vad menas med giltig biljett?.....	5
3.2 Färdbeviskontroller och tilläggsavgift.....	5
3.3 Spärra missbrukad biljett.....	5
4. Värmlandskortet	6
4.1 Registrering av Värmlandskort	6
4.2 Spärrning av borttappat eller stulet Värmlandskort.....	6
4.3 Häva spärr av Värmlandskort	6
4.4 Upphittat Värmlandskort.....	6
4.5 Tappa bort-garanti	6
4.6 Innehåll på Värmlandskortet.....	6
4.7 Trasigt Värmlandskort	6
5. Återköp och byten.....	6
5.1 Var görs återköp och byten?	6
5.2 Enbart registrerade Värmlandskort	6
5.3 Ångerrätt.....	6
5.4 Enkelbiljett	7
5.5 Förköpsbiljett	7
5.6 Mobilbiljett.....	7
5.7 Reskassa.....	7
5.8 Periodladdning som inte aktiverats.....	7
5.9 Aktiverad periodladdning.....	7

5.10	Årsladdning.....	7
5.11	Pausa årsladdning	7
5.12	Årsladdning via arbetsgivare	7
6.	Fel och reklamationer	7
6.1	Fördröjning av biljettleverans.....	7
6.2	Fel vid köp i automat.....	8
6.3	Fel vid köp i webbshop.....	8
6.4	Annullering av felaktig enkelbiljett eller periodladdning	8
6.5	Fel växel.....	8
6.6	Trasigt Värmlandskort.....	8
7.	Säkerhet kring personuppgifter	8
8.	Resenärsvillkor.....	8
9.	Tvist	8

Inledning om köpvillkorens 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.

Bestämmelserna nedan reglerar de frågor som uppkommer mellan Värmlandstrafik och dess kunder i samband med köp av Värmlandstrafiks biljetter, laddningar och kort. Med Värmlandstrafik menas Värmlandstrafik och den firma, företag eller person till vilken Värmlandstrafik gett uppdraget att utföra trafikjänster.

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

Köpvillkoren gäller tillsammans med ordningslagen, järnvägssäkerhetslagen, lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, ordningslagen, trafikskadelagen, järnvägslagen, järnvägstrafiklagen, personuppgiftslagen, GDPR, Europaparlamentets och rådets förordning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och tillsammans med annan tillämplig lagstiftning.

1. Resenärskategorier

1.1 Barn

Barn som inte fyllt 7 år. Två barn under 7 år åker gratis med betalande resenär, som är gammal nog att kunna ansvara för barnet eller barnen som medföljer. Är det fler än två barn i sällskapet betalar de skolungdomspris för sin enkelbiljett.

Barn under 5 år får inte åka ensamma.

1.2 Skolungdom

Från 7 år fram till den dag du fyller 20 år.

1.3 Ungdom

Från 20 år fram till den dag du fyller 26 år.

1.4 Vuxen

Från och med den dag du fyller 26 år.

1.5 Duo/familj

Högst 5 personer: 1-2 personer över 20 år och 3-4 personer under 20 år.

1.6 Senior

Gäller för dig som är 65 år och äldre. Gäller även personer med Försäkringskassans förmånsintyg. Ålder och förmånsintyg ska kunna styrkas med legitimation.

1.7 Student

Om du studerar på en studiemedelsberättigad utbildning på universitet, högskola eller annan vuxenutbildning, med en studietakt på minst 50 % över minst 10 sammanhängande veckor under en termin. Giltig studentlegitimation och ID ska kunna visas upp.

När det gäller resenärskategorier och periodladdningar så är det din ålder när periodladdningens giltighet startar som avgör.

2. Att köpa biljett

2.1 Säljkanaler

Här kan du köpa Värmlandstrafiks biljetter:

- I appen Värmlandstrafik.
- Hos Värmlandstrafiks kundcenter och ombud.
- I Värmlandstrafiks biljettautomater.
- I Värmlandstrafiks webbshop.
- Av bussförare och ombordpersonal på våra tåg.

2.2 Åldersgräns för köp på internet

Du måste enligt lag ha fyllt 18 år för att handla elektroniskt via Internet, enligt Föräldrabalken, samt 2 kap 6§ Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59). Denna lag gäller även för köp av Värmlandstrafiks produkter i webbshopen.

2.3 Ditt ansvar som kund vid köpet

Det är viktigt att du:

1. tar reda på Värmlandstrafiks resenärskategorier och åldersgränser.
2. tar reda på vilken biljett som motsvarar dina resebehov.
3. när du köpt din biljett, ser till att den stämmer med punkt 1 och 2.

2.4 Betalning

Priserna på våra produkter anges i SEK och inkluderar moms. Kommande prisjusteringar annonseras i värmlandstrafiks digitala kanaler cirka 14 dagar innan justeringsdatumet.

Så betalar du biljetten

- I Värmlandstrafiks app kan du betala med bankkort (VISA och Mastercard), med Klarna faktura*, med Swish** eller via företagskonto***.
- Hos Värmlandstrafiks försäljningsställen betalar du med bankkort, kontanter eller reskassa.
- I biljettautomaterna betalar du med bankkort eller med reskassa från Värmlandskortet.
- I webbshopen betalar du med bankkort (VISA eller Mastercard) eller internetbank.
- Ombord på bussen betalar du med bankkort eller reskassa. Ombord på tåget betalar du med bankkort eller Swish**.

*) För att kunna betala per faktura måste du registrera dig genom att ange personuppgifter till Klarna AB. Mer information om denna tjänst kan du läsa i samband med registrering.

**) För att kunna betala med Swish måste du ha Swishappen och Mobilt Bank-ID nedladdade till din mobiltelefon.

***) För att kunna betala med företagskonto måste din arbetsgivare ha ett avtal med Värmlandstrafik för denna tjänst. Därefter måste arbetsgivaren godkänna dig som användare av tjänsten.

2.5 Leveranstid

I webbshopen visas en bekräftelse på din skärm så snart betalningen godkänns. Vi skickar även en bekräftelse till den e-postadress du har uppgett vid beställningen Om du laddar ditt resekort genom webbshopen innan kl 18.00 så kan du använda den köpta produkten morgonen efter. Den laddas till ditt resekort när det hålls mot en kortläsare.

I mobilappen får du normalt din biljett inom en minut efter genomförd betalning. Fördröjning beror oftast på problem hos mobiloperatör eller att det inte finns mobiltäckning.

2.6 Kostnader och avgifter

Själva Värmlandskortet kostar 30 kr. Om du lämnar tillbaka ett Värmlandskort betalar vi inte tillbaka den kostnaden. Ett trasigt Värmlandskort byter vi mot ett nytt utan kostnad.

När det gäller kostnader för datatrafik vid användning av Värmlandstrafiks app och köp av mobilbiljetter hänvisas i första hand till din mobiloperatör. Värmlandstrafik debiterar inga ytterligare avgifter utöver själva biljettkostnaden.

2.7 Ingen kompensation för följdkostnader

I de fall det av tekniska skäl inte går att ladda biljett till Värmlandskortet eller till mobilappen enligt gällande köpvillkor, utgår ingen kompensation för följdkostnader, exempelvis för att du missar ett viktigt möte, en långväga resa eller går miste om arbetsinkomst.

2.8 Presentkort

Värmlandstrafiks presentkort används i första hand som ersättning vid resegarantiärenden. De kan lösas in på Värmlandstrafiks försäljningsställen, bussar och tåg. Du kan inte lösa in presentkortet mot kontanter och inga kontanter betalas ut som växel tillbaka. Presentkortet gäller ett år från utskriftsdatum om inte annat anges.

Ombord på buss kan du använda presentkortet som betalning eller delbetalning vid köp av enkelbiljetter eller vid laddning av reskassa. På tåg kan presentkort enbart användas till att köpa enkelbiljetter till fullpris. På våra försäljningsställen kan du betala eller delbetala enkelbiljetter, laddning av reskassa eller period med ditt presentkort.

3. Giltig biljett

3.1 Vad menas med giltig biljett?

Din biljett ska vara aktiverad och giltig för den tid och alla de zoner som du reser inom. Om din biljett är giltig vid påstigning är den giltig under hela linjeturen även om giltighetstiden går ut under linjeturens gång.

När du reser med ett fordon utan kortläsare (till exempel SJs tåg eller i anropsstyrd trafik) ska du ha med dig ett kvitto som visar att biljetten är giltig.

Mobilbiljetter ska köpas och vara aktiverade innan ombordstigning. Du ska se till att din mobila enhet är laddad och att du har internetuppkoppling under hela resan. Det är en förutsättning för att du ska kunna visa att du har en giltig biljett.

Biljetter som kräver aktivering eller avläsning av en kortläsare ska visas upp mot kortläsaren direkt vid påstigning. Du ska försäkra dig om att biljetten accepterats av kortläsaren. Om kortläsaren inte fungerar eller om en biljett inte accepteras av kortläsaren ska du kontakta föraren.

Periodbiljetter som är aktiverade ska avläsas i kortläsare för registrering av resan. Biljetter som inte kräver aktivering eller avläsning ska uppvisas för förare eller tågvärd.

3.2 Färdbeviskontroller och tilläggsavgift

Värmlandstrafik har rätt att när som helst under en resa kontrollera att du har en giltig biljett. Du är vid en kontroll skyldig att för kontrollant visa upp eller lämna över giltig biljett tillsammans med eventuella kompletterande handlingar till exempel ID. Om din giltiga biljett är distribuerad till en mobiltelefon är du skyldig att se till att den är påslagen och innehåller en läsbar skärm samt tillfälligt överlämna den till kontrollanten, om denne bedömer det som nödvändigt för att kunna utföra kontrollen. Den som inte kan visa giltig biljett vid kontroll, ska, enligt lag (SFS 1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en tilläggsavgift om för närvarande 800 kronor.

3.3 Spärra missbrukad biljett

Värmlandstrafik har rätt att tillfälligt eller permanent spärra ett Värmlandskort eller en mobilbiljett i Värmlandstrafiks app, utan att ersätta ägaren för det återstående värdet, då det finns misstanke om att biljetten missbrukas, används på otillåtet sätt, har blivit förfalskad eller manipulerad. Förfalskning och manipulering av Värmlandstrafiks biljetter leder även till polisanmälan.

4. Värmlandskortet

Värmlandstrafiks resekort kallas Värmlandskortet. Det kan laddas med biljetter eller reskassa.

4.1 Registrering av Värmlandskort

I första hand är det du själv som kortägare som registrerar ditt Värmlandskort i vår webbshop. Om du inte har tillgång till dator, finns möjlighet att få hjälp med registrering, hos vårt kundcenter vid busstationen i Karlstad.

4.2 Spärrning av borttappat eller stulet Värmlandskort

Borttappat eller stulet Värmlandskort spärrar du själv i webbshopen. Det går också bra att kontakta Värmlandstrafiks kundcenter om du behöver hjälp att spärra det registrerade kortnumret. Det går inte att spärra oregistrerade Värmlandskort.

4.3 Häva spärr av Värmlandskort

Det går inte att häva spärrning av ett Värmlandskort.

4.4 Upphittat Värmlandskort

Upphittat Värmlandskort lämnas in till närmaste Värmlandstrafiks försäljningsställe, till bussförare eller tågvärd för vidare befordran till vårt kundcenter vid busstationen i Karlstad. Kundcenter kontaktar kortägaren, om han eller hon finns i kortregistret.

4.5 Tappa bort-garanti

Du som har registrerat ditt Värmlandskort kan, efter att ha spärrat kortnumret och pratat med kundcenter, inom tre dagar få innehållet från det spärrade kortet överflyttat till nytt kort. Tänk på att aktiverade perioders giltighet rullar på och inte får ett uppehåll när kortet spärras. Det nya kortet skickas till din adress. Under tiden du väntar på ditt nya kort betalar du dina resor på annat sätt. Det går också bra att, efter överenskommelse, hämta det nya kortet hos vårt kundcenter på busstation i Karlstad. När du hämtar kortet måste du kunna legitimera dig. Skaffar du själv ett nytt Värmlandskort att resa på under handläggningstiden kan vi föra över innehållet från det spärrade kortet dit istället för att göra ännu ett nytt kort.

Tappa bort-garantin gäller inte för oregistrerade Värmlandskort.

4.6 Innehåll på Värmlandskortet

Innehållet på kortet finns kvar två år efter sista användning eller laddning. Sedan tillfaller värdet Värmlandstrafik.

4.7 Trasigt Värmlandskort

Se under rubriken Fel och reklamationer.

5. Återköp och byten

5.1 Var görs återköp och byten?

Återköp och byten hjälper vi till med på Värmlandstrafiks försäljningsställen. Det går inte att återköpa eller byta biljetter ombord på Värmlandstrafiks bussar eller tåg.

5.2 Enbart registrerade Värmlandskort

Vi kan bara återköpa reskassa eller period om du har registrerat ditt Värmlandskort. Vid återköp kontrollerar vi kortnumret mot registrerade uppgifter, för din säkerhets skull.

5.3 Ångerrätt

Lagstadgad ångerrätt, enligt distans- och hemförsäljningslagen (2005:59), är inte tillämplig på avtal som avser transporter varför köp av biljetter genom vår webbshop och vår app egentligen inte medför

någon ångerrätt. Men vi väljer ändå att ha samma återköps- och bytesregler i alla våra försäljningskanaler.

5.4 Enkelbiljett

Vi återköper eller byter inte enkelbiljetter. (Undantag vid felköp, se Fel och reklamationer).

5.5 Förförköpsbiljett

Vi återköper eller byter inte förförköpsbiljetter. (Undantag vid felköp, se Fel och reklamationer).

5.6 Mobilbiljett

Mobilbiljett, som ännu inte aktiverats, återköper du själv direkt i appen.

5.7 Reskassa

Återköp gäller endast för registrerat kort. Vid återköp kontrollerar vi kortnumret mot registrerade uppgifter. Du behöver kunna legitimera dig. Beloppet på reskassan betalar vi tillbaka via girering till bankkonto. Vi betalar inte tillbaka avgiften för kortämnet.

5.8 Periodladdning som inte aktiverats

Återköp gäller endast för registrerat kort. Vid återköp kontrollerar vi kortnumret mot registrerade uppgifter. En oaktiverad period på Värmlandskort återköper vi till fullt värde. Värdet av perioden ersätter vi i första hand i form av reskassa. Om du inte vill ha kvar Värmlandskortet tar vi in kortet, men vi betalar inte tillbaka kostnaden för kortämnet. Vi återbetalar värdet av perioden via girering till bankkonto.

5.9 Aktiverad periodladdning

Vi återköper eller byter en aktiverad period de 3 första dagarna. Sedan går det inte att byta eller återköpa en aktiverad period.

5.10 Årsladdning

Vid återköp av årsladdning mister du rabatten. Det innebär att efter 305 dagar (10 månader) är årsladdningens värde förbrukat. Du får tillbaka restvärdet i form av reskassa på Värmlandskort eller via girering till bankkonto.

Vid byte till årsladdning av annan typ (fler eller färre färger) avslutas nuvarande årsperiod och restvärdet används till att köpa ny årsladdning. Om den nya produkten är billigare betalar vi tillbaka mellanskillnaden i form av reskassa till Värmlandskort eller via girering till bankkonto.

5.11 Pausa årsladdning

Det går inte att göra paus i en årsperiod. I sådana fall avbryter vi perioden och återbetalar restvärdet. Du mister årsladdningsrabatten.

5.12 Årsladdning via arbetsgivare

Återköp och byten: restvärdet betalas via kreditfaktura till arbetsgivaren.

6. Fel och reklamationer

6.1 Fördröjning av biljettleverans

Normalt sett ska du få din biljett inom några minuter efter genomförd betalning. Dröjer det ändå innan du får din biljett beror det oftast på något problem hos din mobiloperatör. Det kan handla om att det just för stunden är något fel på mobilnätet eller att du inte har någon täckning just när biljetten ska distribueras. Värmlandstrafik återbetalar försenade mobilbiljetter om du ringer till vår kundservice på telefonnummer 0771-32 32 00 inom 30 dagar från biljettköpet.

6.2 Fel vid köp i automat

Om du av misstag köpt fel biljett eller periodladdning i en av våra automater hjälper Värmlandstrafiks kundcenter på busstationen i Karlstad och kundserviceställen på Arvikas och Kristinehamns resecentrum till.

6.3 Fel vid köp i webbshop

Om du av misstag köpt fel periodladdning i vår webbshop hjälper Värmlandstrafiks kundcenter på busstationen i Karlstad och kundserviceställen på Arvikas och Kristinehamns resecentrum till.

6.4 Annullering av felaktig enkelbiljett eller periodladdning

Det går att annullera en period eller en enkelbiljett som blivit fel utslagen (till exempel fel sträcka eller fel ålderskategori) i biljettmaskinen på bussen eller försäljningsstället om det görs direkt efter köpet. Detta gäller såväl om biljetten betalats med bankkort som med reskassa från Värmlandskort.

6.5 Fel växel

Om du av misstag får fel växel tillbaka ansvarar försäljningsstället för att utreda frågan.

6.6 Trasigt Värmlandskort

Om Värmlandskortet inte går att läsa ombord på bussen får du lösa enkelbiljett för resan och betala med bankkort eller mobilbiljett. På något av Värmlandstrafiks försäljningsställen får i efterhand ett nytt Värmlandskort laddat med en ersättningsperiod som gäller för resor i 3 dagar. Samtidigt får du fylla i en blankett med kontaktuppgifter, kortnummer och vad som finns på det trasiga kortet. Inom tre dagar skickas det trasiga kortets innehåll ut till det nya kortets nummer i systemet och laddas när du håller kortet mot en kortläsare på buss, försäljningsställe eller automat.

7. Säkerhet kring personuppgifter

Värmlandstrafik vill att du ska känna dig trygg under hela resan, och ser därför till att värna om Din personliga integritet och behandla dina personuppgifter på ett säkert och lagenligt sätt. Hur vi gör och varför kan du läsa om i vår Personuppgiftspolicy, som finns på www.varmlandstrafik.se.

8. Resenärsvillkor

Värmlandstrafiks resevillkor som kompletterar de här köpvillkoren, hittar du på www.varmlandstrafik.se.

9. Tvist

Tvist med anledning av dessa villkor skall avgöras enligt svensk rätt och vid svensk allmän domstol. Vid tvist med privatperson följer Värmlandstrafik Allmänna Reklamationsnämndens (ARN:s) rekommendationer.

Region Värmland Kollektivtrafik

Värmlandstrafik

Tallbacksvägen 2

684 30 Munkfors

e-post: info@varmlandstrafik.se

Telefon vxl: 010 - 48 48 100

Organisationsnummer 232100 – 0156