

Allmänna köp- och resevillkor

Dessa villkor fastställdes av Kollektivtrafikmyndigheten i Västmanland. De gäller från och med 1 januari 2016.

1. Köp- och resevilkorens ändamål och tillämpning

1.1 Bestämmelserna i dessa köp- och resevillkor gäller för alla buss- och tågresenärer inom Västmanlands län. Bestämmelserna gäller även för resor över länsgräns som sker med biljetter och kort som utfärdats eller godkänts av Kollektivtrafikmyndigheten Västmanland (KTM). Köp- och resevilkoren reglerar de frågor som kan uppstå mellan KTM och dig som resenär i samband med resor i KTM:s regi.

1.2 När du använder KTM:s biljetter, kort eller andra biljetter som KTM har utfärdat eller godkänt uppstår ett bindande avtal i enlighet med dessa köp- och resevillkor. Vidare i villkoren använder vi framför allt begreppet VL eftersom det är varumärket som KTM använder ut mot alla resenärer.

1.3 Utöver dessa köp- och resevillkor gäller särskilda köpvillkor för Mina Sidor och autogiro, se vl.se.

2. Linjesträckning, tidtabeller och priser

2.1 KTM fastställer linjesträckningar, tidtabeller och priser. KTM har rätt att förändra dessa, och meddelar sådana förändringar i den omfattning som krävs.

2.2 Turer eller linjer som anges i tidtabellen kan ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför KTM:s kontroll. Se Force majeure, punkt 9.

Ålderskategorier

2.3 Den som är under 7 år reser som **barn**

2.3.1 Upp till två barn reser kostnadsfritt i sällskap med en betalande resenär. Barn nummer tre betalar för skolungdom. Vid tveksamhet om ålder ska du kunna styrka barnets ålder, annars får du betala skolungdomspris.

2.4 Från fyllda 7 år till dagen innan du fyller 20 år reser du som **skolungdom**.

2.5 Från fyllda 20 år och uppåt reser du som **vuxen**.

2.6 Från fyllda 65 år reser du som **senior**.

2.6.1 Ålderskategorin senior gäller endast i Västerås kommun.

2.7 Vid tveksamhet om ålder ska du kunna visa upp legitimation, annars får du betala vuxenpris.

3. Biljetter och kort

Giltighet

3.1 Som giltig biljett räknas VL:s alla biljetter och kort, och andra biljetter som har godkänts av KTM.

3.2 En giltig biljett är en bekräftelse på avtal mellan KTM och resenären i enlighet med dessa köp- och resevillkor ingår.

3.3 Du ansvarar för att ha en giltig biljett innan du går på bussen och ska när som helst under resan kunna visa upp den giltiga biljetten för förare eller kontrollant.

3.4 Du ansvarar för att din biljett är aktuell och gäller rätt ålderskategori och sträcka.

3.5 Vid tågresor ska du varje gång visera ditt Resekort i VL:s viseringsautomat på perrongen innan du går ombord.

3.6 Inaktiva enkelbiljetter som du kan köpa hos KundCenter, fullvärdiga ombud och Mina Sidor, gäller för en resa inom 30 dagar från köp. Övergångstiden för en aktiverad enkelbiljett beror på var biljetten gäller. På vl.se kan du se aktuella övergångstider.

3.7 Aktiva enkelbiljetter som du köper på bussen, via mobilen eller i biljettautomat börjar gälla direkt vid köp.

3.8 Rabattkort gäller på vald sträcka/valt område så länge det finns resor kvar på kortet.

3.9 Pendlarkort gäller på vald sträcka/valt område i 30 dagar eller 365 dagar.

3.10 Övergångstiden för varje resa beror på var kortet/biljetten gäller. På vl.se kan du se aktuella övergångstider.

Köp av biljett och kort

3.11 Biljetter och kort kan du köpa på bussen, hos KundCenter VL, hos VL:s ombud, app eller Mina Sidor. För resor inom Västerås kommun kan du också köpa biljett i biljettautomat. Mer information om köpställen finns på vl.se.

3.12 All försäljning ombord på bussar i VL-trafiken är kontantfri. Godkända betalmedel på bussen är reskassa och betal- och kreditkort.

3.13 I Västerås kommun gäller en särskild ombordtaxa om du köper biljett med betal- eller kreditkort.

Återköp

3.14 Som resenär ansvarar du själv för förlorade biljetter och Resekort. Resekort som har skadats på grund av tekniskt fel ersätter VL utan kostnad. Om kortet är trasigt på annat sätt får du betala kortavgiften på 30 kronor för ett nytt Resekort.

3.15 Inom en vecka från köpdatumet kan vi köpa tillbaka oanvända Resekort. Mot kvitto återbetalar VL Resekortets fulla värde kontant. Utan kvitto återbetalar vi istället kortets fulla värde med värdebevis.

3.16 Oanvända Resekort som är äldre än en vecka återköper VL bara mot värdebevis. Det gäller med eller utan kvitto.

3.17 VL återköper Reskassa mot en avgift på 100kr. Gäller endast om Resekortet är registrerat på Mina Sidor och vid uppvisande av legitimation. Det är endast kontoinnehavaren som kan begära återbetalning av Reskassa.

3.17.1 Du kan begära återköp av Reskassa två gånger per kalenderår.

3.17.2 VL godkänner endast återbetalning på hela beloppet.

3.18 Värdebeviset kan aldrig bytas mot kontanter och gäller ett år från utskriftsdatum om inget annat anges. De kan lösas in hos KundCenter VL och alla fullvärdiga ombud.

3.19 Påbörjade Resekort ersätts inte. Undantag är om du har skriftligt intyg på till exempel arbetslöshet, sjukskrivning eller flytt.

3.20 Återköp sker endast via KundCenter VL.

3.21 Särskilda återköpsregler gäller för autogirokort. För mer information kontakta KundCenter VL på 0771-22 40 00.

3.22 Enkelbiljetter återköps inte.

Förlust

3.23 VL ersätter aldrig förlorade Resekort som inte är registrerade på Mina Sidor. Däremot ersätter vi Resekort som skadats på grund av tekniskt fel utan kostnad.

3.24 Resekort som är registrerade på Mina Sidor omfattas av vår Tappa-bort-garanti. För att nyttja garantin behöver du spärra kortet via Mina Sidor. Se vl.se för mer information.

3.24.1 VL ersätter dig med det som fanns på Resekortet vid den tidpunkt då kortet spärrades.

3.24.2 VL ersätter två förlorade Resekort utan kostnad. Från och med det tredje förlorade Resekortet får du betala 100 kronor för varje nytt kort.

3.24.3 VL ersätter inte dagar som hinner passera på ett periodkort från att det spärras tills att du får det nya. Kortets slutdatum förändras alltså inte.

3.24.4 VL ersätter inga kostnader för resor du gör från att du spärrat ditt Resekort tills att du får ditt nya.

3.25 VL ersätter alltid förlorade autogirokort. Förlustanmälan gör du till KundCenter VL på 0771-22 40 00. Se villkoren för autogiro på vl.se.

3.26 VL ersätter två förlorade skolkort utan kostnad. Från och med det tredje kortet får du betala 100 kronor för varje nytt kort. Förlustanmälan gör du till KundCenter VL.

4. Biljettkontroll och tilläggsavgift

4.1 Vid biljettkontroll är du som resenär skyldig att visa upp giltig biljett eller kort tillsammans med stödande dokument (t.ex. ID-handling).

4.2 Om du har din biljett på mobilen är du skyldig att tillfälligt överlämna din mobiltelefon till förare, ombordpersonal eller kontrollant om de ber om det.

4.3 Den som inte kan visa upp giltig biljett vid kontroll ska, enligt lag (SFS 1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en tilläggsavgift. Tilläggsavgiften är 1000 kronor.

4.4 Missbruk av Resekort/skolkort kan leda till att kortet tas omhand av ombordpersonal. Att lösa ut ett Resekort/skolkort kostar 300 kronor och hämtas på KundCenter VL.

5. Ordning och säkerhet

Ordningsföreskrifter

5.1 Ordningslagen (SFD 1993:1617) gäller på all VL-trafik.

5.2 Klotter och all annan skadegörelse polisanmäls.

5.3 Affischering är inte tillåtet på och omkring VL-trafikens egendom. Otillåten affischering polisanmäls.

5.4 Filmning och fotografering är tillåtet för privat bruk men för kommersiellt syfte krävs VL:s tillstånd. Otillåten filmning polisanmäls.

5.5 Föraren har rätt att avvisa den resenär som bryter mot ordningslagen eller dessa köp- och resevillkor. Om du blir avvisad, förlorar du rätten till transport och återbetalning av betald avgift för transport.

5.6 I VL-trafikens alla bussar finns det kameror.

Övriga ordningsregler

5.7 Rökning är inte tillåtet i och i anslutning till VL-trafiken.

5.8 Det är inte tillåtet att dricka alkohol ombord.

5.9 Det är inte tillåtet att åka inlines, skateboard, sparkcykel eller liknande sportredskap ombord. Du får däremot ta med dem som bagage.

5.10 Det är inte tillåtet att placera fötter på säten eller annan inredning.

5.11 Du får äta på bussen så länge du inte skräpar eller kladdar ner.

Säkerhetsbälte

5.12 Om det finns säkerhetsbälte på din plats är du skyldig att använda det, enligt regler för bilbältesanvändning som finns huvudsakligen i 4 kap. 10–10d §§ i Trafikförordningen (1998:1276).

Stiga på och av

5.13 Resenärer reser alltid i mån av plats. Observera att detta också gäller dig som reser med exempelvis barnvagn, rullator, rullstol eller djur där det av utrymmesskäl finns särskilda

begränsningar.

5.14 Bussar i linjetrafik stannar bara när du som står på en hållplats tydligt visar att du vill resa med. När du vill stiga av måste du i god tid trycka på knappen "STOP" för att bussen ska stanna vid hållplatsen.

5.15 En buss som har kommit i rullning eller som lämnat sitt hållplatsläge får av säkerhetsskäl inte släppa på eller av resenärer förrän nästa hållplats.

5.16 När flera bussar stannar samtidigt vid en hållplats, kommer buss nummer två inte åka fram och stanna igen. Den tredje och efterföljande bussar kommer däremot att stanna en gång till.

Bagage

5.17 Bagage får du ta med så länge du kan bära det själv utan besvär. Bagaget får inte heller vara alltför skrymmande eller medföra fara för säkerheten ombord.

5.18 Det är upp till föraren att avgöra vad som är alltför skrymmande eller medför fara för säkerheten ombord.

5.19 Du ansvarar och är betalningsskyldig för eventuella skador som ditt bagage orsakar på bussen, personal, medresenärer eller deras egendom.

Barnvagn, rullator och rullstol

5.20 Du som reser med barnvagn, rullator eller rullstol betalar ordinarie pris.

5.21 I mån av plats får barnvagn, rullator och rullstol tas med utan extra avgift och måste då stå på anvisad plats. Alla dessa samsas om samma utrymme, och ingen har företräde framför någon annan.

5.22 Du ansvarar själv för din barnvagn, rullator eller rullstol och dess säkerhet. Under resans gång ska barnvagn, rullator och rullstol alltid vara låsta med broms och fastspända med remmar när det finns.

5.23 Barn får inte lämnas ensamma kvar i barnvagnen under resans gång.

5.24 Du får åka sittandes i din rullstol under resans gång. På bussar där det finns särskilt ryggstöd ska rullstolen vara vänd med ryggen mot färdriktningen.

5.25 Vi tar emot rullstolar med följande maxmått:

- Totallängd: 1 200 mm
- Totalbredd (mätt på bredaste stället): 700 mm
- Vikt: 300 kg (stol + resenär) enligt Svensk Kollektivtrafiks rekommendationer.

5.26 Trehjuliga rullstolar är inte tillåtna ombord på grund av vältrisk.

Husdjur

5.27 Hund, katt och mindre husdjur får du ta med utan extra avgift.

5.28 Djuren måste vara kopplade, sitta i väska eller bur.

5.29 Du som har dina djur kopplade, och alltså inte har dem i väska eller bur, får ha med dig högst två djur.

5.30 Föraren har rätt att avvisa dig om ditt djur är störande för medresenärer eller personal.

5.31 Du som reser med pälsdjur måste sitta i den bakre delen av bussen.

Cykel

5.32 Cyklar får du inte ta med i VL-trafiken. Du får däremot ta med hopfällbara cyklar och sparkcyklar som bagage om de är hopfällda och du utan besvär kan bära dem.

Hittegods

5.33 Har du glömt något på ett fordon kan du kontakta KundCenter VL på 0771-22 40 00. För telefontider se vl.se. Du kan också mejla kundcenter.vl@ltv.se, skriv "Glömt ombord" i ämnesraden.

5.34 Allt hittegods sparas i en månad. Därefter lämnas värdesaker till polisen.

6. Särskild service för ökad tillgänglighet

6.1 Resenärer med funktionsnedsättning kan vid behov få hjälp av föraren eller ombordpersonal med på- och avstigning och betalning av resan.

7. Resegaranti

Ersättning vid försening

7.1 Resegarantin träder in om förseningen är mer än 20 minuter och beror på VL eller brister i vår information som gör att du är sen till ditt resmål.

7.2 Du har rätt till ersättning som motsvarar hela resans värde om du blivit mer än 20 minuter sen. Den lägsta ersättningen är 50 kronor. Mer information hittar du på vl.se.

Ersättning för taxi och privatbil

7.3 Om du riskerar att komma mer än 20 minuter för sent till ditt resmål inom länet, på grund av förseningar i trafiken eller brister i vår information, kan du ta taxi eller privatbil istället. Taxin beställer du själv. Om du tar privatbil ersätter vi dig enligt Skatteverkets norm för skattefri milersättning. Du kan få högst 1110 kronor i ersättning. Se vl.se för mer information om ansökan och utbetalning.

Utbetalning

7.4 Ersättning som är mindre än 100 kronor får du som ett värdebevis. Ersättning som är högre än 100 kronor kan du antingen få utbetalt till angivet konto eller som ett värdebevis.

7.5 VL står inte för uttagsavgift om du väljer post- eller bankavi istället för konto.

Ansökan om ersättning

7.6 Ansökningsblankett och mer information hittar du på vl.se. Vi vill ha din resegaranti senast en månad efter händelsen.

Resenärens rättigheter

7.7 Vill du läsa mer om dina rättigheter som resenär i kollektivtrafiken? Gå in på http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_sv.htm för mer information.

Undantag för resegarantin

7.8 Du får inte ersättning för förlorad inkomst eller andra förluster som till exempel brutna anslutningar vid resor utanför TiM, TiB trafiksystem, evenemangsbiljetter eller charterresa.

7.9 Resegarantin gäller inte om din planerade bytestid mellan VL-trafiken och annan operatör (buss/tåg) är mindre än 15 minuter, eller om din planerade bytestid mellan två bussar inom VL-trafiken är mindre än 5 minuter.

8. Person- och sakskada

8.1 Ansvar för personskada och sakskada som uppstår i busstrafik finns reglerat i Trafikskadelagen (SFS 1975:1410).

9. Force majeure

9.1 Dessa köp- och resevillkor gäller inte vid följande oförutsedda händelser som ligger utanför KTM:s kontroll:

- Avbrott eller fördröjningar i elförsörjning
- Strejk, lockout eller blockad
- Allmän brist på drivmedel
- Naturkatastrof eller extrema väderleksförhållanden
- Brand, olyckshändelse eller polisavspärningar
- Ny eller ändrad lagstiftning eller myndighetsbeslut
- Krig, upplopp, mobilisering eller statligt beslag
- Liknande händelser som hindrar KTM från att fullfölja sitt uppdrag

10. Reklamation

10.1 Vill du reklamera något som gäller dessa köp- och resevillkor kan du skicka ett mejl till kollektivtrafikmyndigheten@ltv.se. Om du inte har möjlighet att maila går det bra att skicka brev till:

Kollektivtrafikmyndigheten
Att: Reklamation
Ängsgårdsgatan 12
721 30 Västerås

10.2 Du kan reklamera senast 30 dagar efter händelsen.

11. Hantering av personuppgifter

11.1 Kollektivtrafikmyndigheten (KTM) är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som samlas in om resenärer. Exempel på tillfällen då KTM samlar in personuppgifter:

- När man registrerar sig eller köper Resekort via Mina Sidor
- utnyttjar resegaranti eller Tappa-bort-garantin
- Anmäler sig till VL:s Nyhetsbrev
- Ansöker om autogiro eller skolkort
- När resenär vid annan kontakt frivilligt lämnar personuppgifter till KTM eller KundCenter VL.

11.2 KTM behandlar de insamlade personuppgifterna huvudsakligen för att kunna fullfölja och administrera avtal med dig som resenär.

11.3 De personuppgifter som samlas in är huvudsakligen resenärens namn, postadress, e-postadress, telefonnummer och bankuppgifter samt andra uppgifter som resenären självmant lämnar. I vissa fall kan det inkludera personuppgifter för resenärens barn.

11.4 KTM behandlar resenärens personuppgifter i enlighet med bestämmelserna i personuppgiftslagen och aktuella beslut från Datainspektionen.

11.5 KTM lämnar inte ut några personuppgifter till utomstående, förutom i de fall det krävs i lag,

förordning eller enligt myndighetens föreskrifter. Undantag görs också för att kunna fullgöra åtaganden gentemot resenären.

11.6 Du har rätt att en gång per kalenderår få besked om vilka av dina personuppgifter som KTM behandlar och hur KTM behandlar dessa. För ett sådant besked behöver du skicka en skriftlig förfrågan med underskrift till:

Kollektivtrafikmyndigheten
Att: Behandling av personuppgifter
Ängsgårdsgatan 12
72130 Västerås

11.7 Du har rätt att begära rättelse i fråga om personuppgifter som KTM behandlar.

11.8 Du har rätt att motsätta dig behandling av personuppgifter för direkt marknadsföringsändamål.