



Sveriges Bussföretag

Ett förbund inom **TRANSPORTFÖRETAGEN**

Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik

(2016)

Bilaga 2. Resor som är 150 km eller längre (men kortare än 250 km)



RESOR SOM ÄR 150 KM ELLER LÄNGRE (MEN KORTARE ÄN 250 KM)

Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik (2016)

Dessa allmänna villkor samt Transportörens (som definierad nedan) särskilda resevillkor ska utgöra en integrerad del av Transportavtalet (som definierat nedan) mellan dig som resenär och det företag som tillhandahåller och ansvarar för busstransporten ("**Transportören**").

Dessa allmänna villkor är överenskomna mellan Sveriges Bussföretag och Konsumentverket den [datum]. Vid motstridighet mellan de särskilda resevillkoren och dessa allmänna villkor gäller vad som står i dessa allmänna villkor förutsatt att de särskilda resevillkoren inte är mer förmånliga för resenär.

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av båda parterna, Sveriges Bussföretag och Konsumentverket, gemensamt.

Allmänt om gränsdragningsfrågor

När du som resenär köper en biljett för en resa med en Transportör accepterar du, utöver de särskilda resevillkoren, även dessa allmänna villkor. Tillsammans utgör villkoren transportavtalet ("**Transportavtalet**").

Transportavtalet reglerar de rättigheter du som resenär har och vilket ansvar Transportören har gentemot dig.

Transportören samarbetar med flera aktörer som du kan komma i kontakt med i samband med din resa. De bemannade terminaler där en buss i linjetrafik ska stanna för på- och avstigning för resenär och som är utrustade med incheckningsdisk, väntsal eller biljettkontor ("**Terminal**") drivs bland annat av kommuner eller privata företag ("**Terminaloperatör**"), som är sådana aktörer du kan komma i kontakt med. Andra aktörer du kan komma i kontakt med kan vara resebyråer eller researrangörer, genom vilka du kan ha köpt din biljett. Transportören ansvarar för sina åtaganden gentemot dig enligt Transportavtalet, men däremot inte för det ansvar som enligt lag tillkommer andra aktörer och som kan komma att påverka din resa. I vissa fall anlitar Transportören underleverantörer för utförande av resor ("**Utförande Transportör**"). Transportören ansvarar gentemot dig för en sådan Utförande Transportörs handlingar och underlåtenhet.

Transportören ansvarar, i enlighet med vad som närmare anges i Transportavtalet, för anspråk som uppkommit i samband med användning av bussen eller med de av Transportören specifikt tillhandahållna tjänsterna, som till exempel av- och påstigning på bussen och direkta biljettköp av resa med Transportör.

Transportören har också ett ansvar för att lämna dig reseinformation om bland annat tillgängligheten till fordon, hållplatser och stationer så att du som exempelvis färdas i rullstol, har nedsatt rörlighet, reser med barnvagn eller skrymmande bagage vet om du kommer ha möjlighet att ta dig in på stationen eller om du kan resa med ett visst fordon. Du har också rätt att få information om stationens öppettider och utformning så att du kan bedöma om du kan ta dig fram på stationen, tillgången till hissar och om det finns särskilda vagnar eller avdelningar anpassade för personer med allergier eller överkänslighet. Det krävs inte att du begär att få sådan information, den ska finnas tillgänglig så att du har möjlighet att ta del av den när behovet uppstår.

1. ALLMÄNT

- 1.1 Dessa allmänna villkor omfattar resenär som reser med linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier när resenärens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom medlemsstat och när transportsträckan enligt tidtabell är 150 km eller längre, men kortare än 250 km.
- 1.2 Med transportsträckans längd avses avståndet mellan den första påstigningsplatsen och slutdestinationen för trafiktjänsten (bussen), d.v.s. hela linjens sträckning.
- 1.3 Med **linjetrafik** avses persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar och där resenärerna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser.

2. BILJETTEN

- 2.1 Alla som reser med våra bussar måste kunna visa upp giltigt färdbevis så länge de befinner sig på bussen. Resenären ska kontrollera att uppgifterna på biljetten överensstämmer med sträcka, tid och datum som beställts.
- 2.2 Biljetten får utfärdas i elektroniskt format.

3. FRÅNTRÄDANDE AV AVTAL OM KÖP AV PERIODBILJETT

- 3.1 Resenären har rätt att frånträda ett avtal om köp av periodbiljett, om Transportörens trafikutbud ändras efter köpet så att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.
 - 3.1.1 Om resenären frånträder ett avtal om köp av periodbiljett har denne rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträdan.
 - 3.1.2 Om resenären har meddelat att denne vill frånträda ett avtal om köp av periodbiljett och krävt återbetalning men Transportören inte går med på resenärens krav kan resenären väcka talan mot Transportören. Resenärens rätt att väcka talan med anledning av ett anspråk enligt

punkterna 3.1 och 3.1.1 ovan upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att anspråket uppkom (**preskription**).

- 3.2 Med **periodbiljett** avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

4. NEKAD TRANSPORT

- 4.1 Transportören får vägra att godkänna en bokning, tillhandahålla en biljett eller släppa ombord en resenär på grund av dennes funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet för att uppfylla vissa säkerhetskrav eller om det inte, med hänsyn till utformningen av fordonet eller infrastrukturen (inbegripet busshållplatser och Terminaler) är fysiskt möjligt att transportera personen på ett säkert och lämpligt sätt.

5. INSTÄLLD RESA ELLER FÖRSENING

- 5.1 Vid inställda eller försenade avgångar kommer Transportören att tillhandahålla Terminaloperatören information om situationen. Resenärerna ska få informationen så snart som möjligt, men senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden. Om Transportören tillhandahåller resenär information om inställda avgångar eller förseningar genom andra informationskanaler, såsom sms-meddelande eller e-post, framgår det av Transportörens särskilda villkor. Transportören ansvarar även i dessa fall för att resenär, som begärt det, får informationen via sådana andra informationskanaler så snart som möjligt, men senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden.
- 5.2 Om en resenär missar en enligt tidtabellen anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång ska Transportören göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörd resenär om alternativa anslutningar.
- 5.2.1 Transportören ska se till att personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får denna information i tillgänglig form.
- 5.3 När Transportören vet att en resa kommer ställas in, försenas med mer än 120 minuter eller är överbokad ska Transportören meddela resenären och omedelbart ge denne rätt att välja mellan att:
- (a) utan extra kostnad, genomföra resan till slutdestinationen så snart som möjligt med den försenade bussen eller boka om resan till en resa med jämförbara villkor enligt Transportavtalet, eller
 - (b) få återbetalning av biljettpriset och, om det är aktuellt, en kostnadsfri returresa med buss till den första avreseplatsen enligt Transportavtalet så snart som möjligt.

Ersättningen ska betalas ut inom 14 dagar efter det att erbjudandet gjorts eller begäran om ersättning tagits emot.

- 5.4 Om Transportören inte erbjuder resenären dessa valmöjligheter har resenären rätt till ytterligare ersättning motsvarande 50 % av biljettpriset, utöver återbetalningen enligt punkten 5.3(b) ovan. Denna summa ska betalas inom en månad från det att begäran om ersättning lämnades in till Transportören.
- 5.5 För periodkort och abonnemang ska återbetalningen enligt punkt 5.3(b) ovan motsvara dess proportionella andel av hela kostnaden för periodkortet eller abonnemanget.
- 5.6 Återbetalningen ska göras kontant, om inte resenären godtar någon annan form av återbetalning.
- 5.7 Om bussen blir köroduglig under resan ska Transportören tillhandahålla fortsatt resa från platsen med ett annat fordon, eller transport från platsen till en lämplig väntplats eller Terminal varifrån resan kan fortsätta.
- 5.8 Om en resa som enligt tidtabellen överstiger tre timmar blir inställd eller mer än 90 minuter försenad vid avgång från en Terminal ska Transportören kostnadsfritt erbjuda resenären:
 - (a) snacks, måltider eller förfriskningar i skäligen proportion till väntetiden eller förseningen förutsatt att det finns ombord på bussen eller i Terminalen eller rimligen kan anskaffas, samt
 - (b) om förseningen gör att det krävs övernattnings ska Transportören stå för hotellrum eller annan inkvartering samt assistans med att anordna transport mellan Terminalen och inkvarteringen. Transportören får begränsa den totala kostnaden för inkvarteringen till 80 EUR per resenär och natt och inkvarteringsens längd till maximalt två nätter, exklusive transport mellan terminalen och inkvarteringen.

Undantag

- 5.8.1 Skyldigheten att ordna inkvartering gäller inte om Transportören kan visa att den inställda eller försenade resan beror på svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar en säker bussresa.
- 5.8.2 Punkterna 5.3-5.8 ovan ska inte tillämpas på resenär med öppna biljetter så länge avgångstiden inte har specificerats, med undantag för resenär som har ett abonnemang eller periodkort.

6. ASSISTANS VID OLYCKA

- 6.1 Vid olycka ska Transportören tillhandahålla rimlig och proportionell assistans för resenärernas omedelbara praktiska behov efter olycka. Sådan assistans ska vid behov innefatta inkvartering, mat, kläder, transport och tillhandahållande av första hjälpen. Transportören får begränsa den totala kostnaden för inkvarteringen till 80 EUR per passagerare och natt och inkvarteringsens längd till maximalt två nätter.
- 6.2 Tillhandahållande av assistans innebär inte att Transportören erkänner skadeståndsansvar.

7. FÖRLUST AV ELLER SKADA PÅ BAGAGE

- 7.1 Vid förlust av bagage (stöld) från bussens bagageutrymme eller skada på bagage ersätter Transportören skadan upp till ett värde om åtminstone 1 200 EUR, förutsatt att skadan inte orsakats av resenärens egen oaktsamhet.
- 7.1.1 Värdesaker (t.ex. teknisk utrustning, smycken eller kontanter) ska inte förvaras i bagageutrymmet och ersätts inte vid förlust eller skada.

8. SKADAD RÖRELSEUTRUSTNING

- 8.1 Om det uppkommer skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel har resenären rätt till ersättning motsvarande hela kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen.
- 8.1.1 Förlusten eller skadan ska ersättas av den Transportör eller Terminaloperatör som ansvarar för densamma.

9. RÄTT TILL RESEINFORMATION

- 9.1 Transportören ska tillhandahålla information om:
- (a) inställda och försenade avgångar i enlighet med punkten 5.1,
 - (b) resenärens rättigheter i frågor som regleras i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter,
 - (c) Transportörens allmänna avtalsvillkor,
 - (d) biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar,
 - (e) tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser,

- (f) möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta,
- (g) säkerhets- och trygghetsfrågor, samt
- (h) hur Transportören kan kontaktas.

9.1.2 Informationen ska finnas när behovet uppstår.

9.2 Informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättningar.

10. REKLAMATION

10.1 Resenär som vill inkomma med klagomål till Transportören ska göra detta inom tre månader från den dag på bussresan utfördes eller, enligt Transportavtalet, borde ha utförts.

10.2 Inom en månad från det att klagomålet mottagits ska Transportören berätta för resenären om klagomålet har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga tre månader från Transportörens mottagande av klagomålet.

11. TVISTLÖSNING

11.1 Vid en tvist bör resenären och Transportören i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av allmän domstol eller i en alternativ tvistlösningsnämnd t.ex. Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Transportören ska lämna information om tvistlösningsnämndens webbadress och postadress i sina avtalsvillkor och på eventuell webbplats. Postadress: Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm och webbadress www.arn.se.

11.2 Om Transportören helt eller delvis motsätter sig ett krav från en resenär, som grundas på ett avtal mellan parterna ska Transportören ge resenären information om Allmänna reklamationsnämnden eller annan tvistlösningsnämnd, som resenären kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Transportören ska också informera resenären om huruvida denne har för avsikt att medverka vid tvistlösningsförfarandet.

11.2.1 Informationen ska vara klar och begriplig och innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för resenären.

- 11.3 Transportörer som bedriver försäljning online ska på sin webbplats ange sin e-postadress samt länka till EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>. Informationen ska vara begriplig och lättillgänglig.