

Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik

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 27 oktober 2016. 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 en medlemsstat och när transportsträckan enligt tidtabell är kortare än 150 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. BIJETTEN

- 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

Definitioner

- 5.1 En resa ska anses vara försenad om transporten/bussen ankommer till resans slutdestination vid en senare tidpunkt än vad som framgår av Transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges däri, den offentliggjorda tidtabellen.

- 5.1.1 Transportören ska lämna information om bland annat förseningar i enlighet med punkten 8.1, nedan.
- 5.2 Med resa avses en transport som resenären och en eller flera Transportörer har ingått avtal om. Om ett avtal har ingåtts som ger resenären rätt till en eller flera transporter som inte närmare har specificerats, till exempel när resenären reser med reskassa eller periodkort, krävs för att det ska vara fråga om en resa också att resenären särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten.

Förseningsbedömningen

- 5.3 Om en Transportör har senarelagt tiderna för en enskild trafiktjänst minst tre dygn före den avgångstid som framgår av den offentliggjorda tidtabellen ska bedömningen av om en resa är försenad istället för vad som anges i punkten 5.1 göras utifrån den nya ankomsttiden.
- 5.4 Om en Transportör har ställt in en trafiktjänst, ska ankomsttiden som framgår av den offentliggjorda tidtabellen inte beaktas vid bedömningen av om resan är försenad, om information om att trafiktjänsten har ställts in har offentliggjorts minst tre dygn före den avgångstid som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.
- 5.5 Vad som sägs i punkterna 5.3 och 5.4 gäller inte om resans ankomsttid till slutdestinationen framgår av Transportavtalet.

Ersättning för annan transport

- 5.6 Om det finns skäl原因 att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad har resenären rätt till ersättning av Transportören för skäl原因 kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination.
- 5.6.1 Vad som sägs i punkten 5.6 gäller även om resenären och Transportören inte har ingått ett avtal om transport för resan som befaras bli försenad, om resenären särskilt har inrättat sig efter den transporten.
- 5.7 Om en resenär inte har betalat för resan får Transportören avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om denne hade betalat för resan.
- 5.8 Den högsta ersättningen som utbetalas för resa med alternativ transport är 1/40 av prisbasbeloppet för det år då resan skulle ha avslutats. För information om aktuellt prisbasbelopp hänvisas till regeringens hemsida (www.regeringen.se).

Prisavdrag vid försening

- 5.9 En resenär som inte begär ersättning för annan transport vid befarad försening har, om en resa är mer än 20 minuter försenad, rätt till prisavdrag med:
- (a) 50 % av det pris som resenären betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter,
- (b) 75 % av det pris som resenären betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter, eller
- (c) hela det pris resenären betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.
- 5.9.1 Om det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för resan ska prisavdraget beräknas utifrån priset för en enkelbiljett för resenären. Om resenären i ett sådant fall har använt en biljett som innebär en rabatt i förhållande till en enkelbiljett får Transportören minska prisavdraget i proportion till rabatten.

Reklamation vid försening

- 5.10 Resenären får begära ersättning för annan transport vid befarad försening eller prisavdrag vid försening endast om resenären inom skälig tid efter att resan avslutades eller skulle ha avslutats (om resan inte genomförs), lämnar Transportören ett meddelande om att han eller hon vill åberopa förseningen (reklamation).
- 5.10.1 Ett meddelande som lämnas inom två månader från det att resan avslutades eller skulle ha avslutats ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.
- 5.10.2 Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Preskription

- 5.11 Om resenären har begärt ersättning för resa med annan transport vid befarad försening eller begärt prisavdrag med anledning av en försening och 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 5.6 och 5.9 ovan upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att anspråket uppkom (preskription).

6. SKADAD RÖRELSEUTRUSTNING

- 6.1 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.
- 6.1.1 Förlusten eller skadan ska ersättas av den Transportör eller Terminaloperatör som ansvarar för densamma.

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. RÄTT TILL RESEINFORMATION

- 8.1 Transportören ska tillhandahålla information om:
- (a) en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser,
 - (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.

8.1.1 Informationen ska finnas när behovet uppstår.

8.2 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.

9. INLÄMNANDE AV KLAGOMÅL OCH REKLAMATION

9.1 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.

9.2 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.

9.3 För reklamation vid försening gäller särskilda regler, se punkten 5.10.

10. TVISTLÖSNING

10.1 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.

10.2 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.

10.2.1 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.

10.3 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.