

# Allmänna köp- och resevillkor

Dessa villkor fastställdes av Kollektivtrafikmyndigheten i Västmanland. De gäller från och med 10 april 2018.

## 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 köper 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 köpe- och resevillkor gäller särskilda köpevillkor för Mina Sidor och autogiro, se [vl.se/villkor](http://vl.se/villkor).

**1.4** Det finns två lagar som reglerar kollektivtrafikresenärers rättigheter. De är grunden till dessa köp- och resevillkor. Det är lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953) och Passagerarrättigheter. Länkar till dessa hittar du i punkt 7.7 och 7.8.

## 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.

### Ålderskategorier

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

**2.2.1** 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.

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

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

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

**2.5.1** Ålderskategorin senior gäller endast i Västerås kommun.

**2.6** 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 VL:s 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** Enkelbiljetter som du köper på bussen börjar gälla direkt vid köp. Enkelbiljetter som du köper via mobilen gäller i 30 dagar från inköpsdatum och aktiveras i viseringsmaskinen på bussen.
- 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 hos VL:s kundcenter, hos VL:s ombud, VL-appen, Mina Sidor eller på bussen. Mer information om köpställen finns på vl.se/biljetter.
- 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 köpedatumet 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 VL:s kundcenter och alla fullvärdiga ombud.
- 3.19** Påbörjade Resekort ersätts om du har skriftligt intyg på till exempel arbetslöshet, sjukskrivning eller flytt. Vi ersätter enligt lagen vid väsentlig förändring av trafikutbudet.
- 3.20** Återköp sker hos VL:s kundservice, kontakta dem på 0771-22 40 00 för hjälp med återköpet. Våra butiker eller ombud hanterar inte återköp.
- 3.21** Särskilda återköpsregler gäller för autogirokunder. Se villkoren för autogiro.
- 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 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 VL:s KundCenter.

## 4. Biljettkontroll och tilläggsavgift

**4.1** Vid biljettkontroll är du som resenär skyldig att visa upp giltig biljett eller kort tillsammans med stödjande 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 in av ombordpersonal. Att lösa ut ett Resekort/skolkort kostar 300 kronor och hämtas på VL:s kundcenter.

## 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 en buss ska du kontakta vår operatör, för kontaktuppgifter se <https://www.vl.se/kontaktaoss/glomt-ombord/>

## 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. Förseningsersättning

### Ersättning vid försening

**7.1** Förseningsersättningen träder in om din resa blir mer än 20 minuter sen till ditt resmål inom länet och maxersättningen baseras på paragraf 14 i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Det är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då resan skulle ha avslutats. Maxersättningen kan justeras för varje år då prisbasbeloppet förändras. Du kan alltid hitta aktuella maxersättningsbeloppet på [vl.se/villkor](http://vl.se/villkor).

**7.2** Enlig 15 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953) har du som resenär rätt till prisavdrag om en resa är mer än 20 minuter försenad. Du har rätt till prisavdrag med:

- 50 procent (%) av det pris som du har betalat för resan, om förseningen är mer än 20 minuter, eller
- 75 procent (%) av det pris som du betalat för resan, om förseningen är mer än 40 minuter, eller
- 100 procent (%) av det pris som du betalat för resan, om förseningen är mer än 60 minuter

VL ersätter dig med 100 procent från 20 minuters försening. Vi betalar alltid ut minst 50 kr oavsett biljettpris. Ersättningen baseras på värdet av den enskilda resan, om du rest med ett pendlarkort eller länskort beräknar vi resans värde utifrån ett antagande om 34 resor per månad. Vad som gäller om du rest med taxi, privatbil eller annan transport se punkt 7.3.

### 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, privatbil eller annan transport istället. Taxin beställer du själv. Om du väljer att ta bilen får du milersättning. Ersättningen baseras på Skatteverkets norm för milersättning. Du kan också välja en annan transport till en skälig kostnad. Detta gäller även avgiftsfria resor med VL.

### Utbetalning

**7.4** All ersättning betalas ut på det sätt som resenären anger i sin ansökan om förseningsersättningen.

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

### Hur ansöker jag om förseningsersättning?

**7.6** Du kan ansöka digitalt, på blankett eller genom att kontakta VL på 0771-22 40 00. Ansökan bör vara hos oss senast två månader efter händelsen. Ansökningar som kommer in efter två månader prövas om det finns särskilda skäl till att ansökan inte har kommit in tidigare.

För mer detaljerad information kring förseningsersättning se Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953) som finns som länk i punkt 7.8.

## 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](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_sv.htm) för mer information.

**7.8** Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953): [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2015953-om-kollektivtrafikresenarers\\_sfs-2015-953](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2015953-om-kollektivtrafikresenarers_sfs-2015-953)

## Undantag för Förseningsersättning

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

**7.10** Förseningsersättningen 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.

**7.11** Om VL har informerat på vl.se om en inställd tur, ändrade tidtabeller eller andra störningar senast 3 dagar innan din resa så görs förseningsbedömningen utifrån den nya informationen. Mer om detta går att läsa under 13 § i Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

## 8. Person- och sakskada

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

## 9. Reklamation

**9.1** Vill du reklamera något som gäller dessa köp- och resevillkor kan du skicka ett mejl till [kollektivtrafikmyndigheten@regionvastmanland.se](mailto:kollektivtrafikmyndigheten@regionvastmanland.se). Om du inte har möjlighet att maila går det bra att skicka brev till:

Kollektivtrafikmyndigheten  
Att: Reklamation  
Ängsgårdsgatan 12  
721 30 Västerås

För att kunna ta hand om din reklamation behöver vi:

- Beskrivning om varför du vill reklamera och
- Dina kontaktuppgifter om vi behöver kontakta dig i ärendet.

**9.2** Du kan reklamera senast 30 dagar efter händelsen.

## 10. Hantering av personuppgifter

**10.1** 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
- Ansöker om autogiro eller skolkort
- När resenär vid annan kontakt frivilligt lämnar personuppgifter till KTM eller VL.

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

**10.3** 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.

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

**10.5** 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.

**10.6** 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

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

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