

Köp- och kontovillkor VL-appen

Allmänt

VL:s köp- och resevillkor gäller när du köper biljett till VL:s trafik, reser med VL eller befinner dig på VL:s område utan att resa. VL:s köp- och resevillkor hittar du här:

<https://www.vl.se/biljetter/villkor-och-ersattning/resevillkor/>

Dessa köp- och kontovillkor gäller så länge du använder VL-appen. VL har rätt att ändra villkoren utan föregående avisering och de träder i kraft direkt.

VL förbehåller sig rätten att när som helst sluta tillhandahålla VL-appen.

Köp- och kontovillkor för VL-appen gäller för dig som använder VL-appen, skapar konto och köper biljett i VL-appen. Dessa villkor gäller från 2025-06-02.

Skapa konto

Vid användning av VL-appen har du möjlighet skapa ett konto. Du registrerar ditt konto med mejladress och lösenord. Kontot du skapar i VL-appen kan du även använda på VL:s Mina sidor.

Om du genomför ett köp utan att registrera ett konto får du ingen tappa-bort-garanti eller köp- och resehistorik. Du kan alltid skapa ett konto i efterhand i VL-appen eller på Mina sidor. När du sedan loggar in i VL-appen kan du föra över dina biljetter till ditt konto.

Tappa-bort-garantin gäller bara om du köper biljetter när du är inloggad på ett konto i VL-appen. Då sparas också din köp- och resehistorik på Mina sidor. Om du köper biljetter utan konto kan du skapa ett i efterhand och flytta över biljetterna.

Förlorar du din telefon och har skapat ett konto i VL-appen kan du alltid logga in i appen via en annan enhet för att få tillgång till dina biljetter.

Res- och köphistorik

All din res- och köphistorik hittar du på Mina sidor. Du kan bara se din res- och köphistorik från VL-appen på Mina Sidor och inte dina biljetter. Dina biljetter ser du bara i VL-appen. Mina sidor hittar du på vl.se.

Radera konto

När du raderar ditt konto så försvinner all din information och alla dina biljetter från VL-appen och även ditt konto på Mina sidor raderas eftersom det är samma inlogg på båda. Det går inte att få tillbaka biljetter efter radering.

Ditt konto försvinner senast inom 30 minuter från det att du valt att radera ditt konto.

Biljettköp

När du köper en appbiljett skapas det ett bindande avtal mellan dig och VL. Det regleras i VL:s köp- och resevillkor.

Du kan använda samma konto i VL-appen och på Mina sidor men biljetter som du köper i respektive försäljningskanal endast kan användas där. Exvis biljetter som du köper på Mina sidor ser du inte i VL-appen eller tvärtom.

Biljetterna är inte personliga, men är kopplade till din VL-appen/telefon.

Du hittar dina biljetter under fliken "Biljetter" så snart du genomfört biljettköpet. Om du köpt en biljett öppnas den på en gång. Du kan alltid ladda ner kvitto, både för aktiva biljetter och historiska biljetter. Nerladdat kvitto hittar du i din telefon när du har dina nerladdade filer.

Biljetten är grå innan den blippas i bussen. En aktiv blippad biljett får en blå ram runt sig.

Biljetterna i VL-appen fungerar på all VL:s busstrafik inom länet. Du ska ha din biljett redo när du stiger ombord. För att aktivera din biljett blippar du den ombord på bussen.

Om du har ett konto och genomför ett köp i VL-appen godkänner du samtidigt att VL/Kollektivtrafikförvaltningen registrerar uppgifterna du lämnar för att kunna genomföra köpet.

Genomför du ett köp utan att ha ett konto lämnar du inga uppgifter.

För mer information om försäljning över nätet: Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Tappa-bort-garanti

Om du har förlorat din telefon och du har skapat ett konto i VL:s VL-appen kan du alltid hitta dina biljetter när du loggar in i VL-appen på en annan enhet.

Om du inte har något konto och förlorar din mobiltelefon kan du inte komma åt dina biljetter på en annan enhet och då är alla dina biljetter förlorade.

Skicka biljett

Du kan skicka biljetter som är köpta men ännu inte blippade till en mejladress direkt från VL-appen. Mottagaren behöver ladda ner VL-appen och skapa ett konto för att ta emot biljetten. Om personen redan har ett konto, får de en notis om att en biljett har skickats till dem.

Biljettkontroll

Vid en biljettkontroll måste du visa upp din biljett och du är skyldig att överlämna mobilen till förare, kontrollant eller ombordpersonal om de ber om det. Det är ditt ansvar att biljetten är läsbar under hela resan. Tänk på att en sprucken skärm kan göra att biljetten inte kan blippas. Biljetten är endast giltig från den mobiltelefon som blippas vid ombordstigningen.

Information, service och marknadsföring

VL kommer att använda personuppgifterna för att fullfölja kundrelationen och för att förbättra VL:s service och tjänster.

VL kan komma att samköra kunddatabasen mot andra register inom VL och Region Västmanland, samt mot folkbokföringsregistret för adressuppdatering. VL vill kunna premiera lojaliteten hos de resenärer som valt att skapa ett konto hos VL.

VL har rätt att använda dina uppgifter för att lämna relevant information, marknadsföring av våra egna och särskilt utvalda samarbetspartners varor och tjänster.

Information som lämnats till VL kan därför även användas för att, genom direkt marknadsföring, lämna personliga erbjudanden och bättre service till dig som resenär och kontohavare hos VL.

Information om hur vi hanterar personuppgifter finns på vl.se/personuppgifter.

Kundens ansvar

För att biljetten ska gå att blippa är det viktigt att du har en hel skärm. Om din skärm är trasig så kan du trycka på själva QR-koden och flytta den på skärmen. Om det fortfarande inte går att blippa rekommenderar vi att du köper din biljett på annat sätt.

Det finns också andra saker som kan påverka möjligheten att blippa:

- din telefons skärmstorlek och upplösning
- dina begränsningar hos operatören kring ditt mobildata
- om du har en äldre modell som inte stödjer VL-appen.

Du ansvarar för eventuella trafikavgifter som teleoperatören tar ut för data som skickas eller tas emot när du använder VL-appen och köper appbiljett.

Det är ditt ansvar att enheten är kompatibel med de tekniska funktionerna i VL-appen.

Det är bra att du har lösenord till din mobiltelefon för att skydda biljetter och information lagrade i din telefon.

Om du förlorar din mobiltelefon är det du som ansvarar för att meddela det till respektive betalningstjänst för att ditt betalmedel ska spärras.

VL:s ansvar

VL:s ansvar enligt dessa villkor är:

- ge dig en möjlighet att använda VL-appen och köpa biljett på de villkor som anges i dessa användarvillkor.
- åtgärda eventuella tekniska problem, datafel, prisfel eller andra problem i tjänsten som VL får kännedom om.
- se till att VL-appen stödjer iOS och Androids operativsystemsversioner med bakåtkompatibilitet med minst 3 senaste hela versioner.

VL erbjuder VL-appen och möjligheten att köpa biljett utan kostnad för dig. Du kan därför inte göra andra anspråk mot VL än de som uttryckligen anges i dessa köp- och kontovillkor.

VL ansvarar för att VL-appen är tillgänglig enligt DOS-lagen. På vl.se/tillganglighet finns vår tillgänglighetsredogörelse.

VL ansvarar inte för problem eller händelser som inträffar mellan dig och tredjepart (exempelvis andra företag, personer eller aktörer) till följd av användning av VL-appen. Till exempel om du skickar en biljett.

VL kan inte lämna några garantier för att du alltid kan använda VL-appen och eller köpa biljett.

VL ansvarar inte för eventuellt förlorade biljetter till följd av att din telefon inte fungerar/tappas bort och du köpt biljetter utan konto. Detsamma gäller om raderar ditt konto i VL-appen eller på Mina sidor.

Priser

VL:s priser är inklusive moms. Vi förbehåller oss rätten att ändra priserna i VL-appen utan föregående avisering.

Betalning

Du betalar din resa med det betalsätt du väljer. Ditt senast använda betalsätt ligger alltid förvalt i VL-appens varukorg.

Följande betalsätt finns att använda i VL-appen för betalning:

- Betalkort
- Swish
- Faktura via Klarna
- Företag Flex

VL kan anlita underleverantörer för bland annat administration av den tekniska plattform där registrering sker, administration av kreditprövning och kreditspärr, fakturering och kundtjänst. En eventuell fordran mot dig kan därför komma att överlåtas.

När du betalar med kort genereras automatiskt en korttransaktion som motsvarar kostnaden för din biljett. Det enda du behöver ange vid återkommande köp är CVV-/CVC-koden. Du kan använda betalkort från Visa och Mastercard.

Klarna kan komma att genomföra en kontroll av din betalningsförmåga när du som kund registrerar betalsättet faktura för att kunna beställa och betala dina biljett. Mer information hittar du i Klarnas villkor.

För att kunna betala med Företag Flex måste din arbetsgivare vara ansluten till Företag Flex hos VL och ansökan om Företag Flex finns på vl.se.

Tjänsten kan också spärras om du inte betalar dina fakturor i tid.

Ångerrätt

Lagstadgad ångerrätt, enligt distans- och hemförsäljningslagen (2005:59), gäller inte på biljetter och du har därför inte någon ångerrätt. Mer information om återköp kan du läsa här:

<https://www.vl.se/biljetter/villkor-och-ersattning/resevillkor/> .

Missbruk

VL förbehåller sig rätten att utan föregående avisering spärra tjänster helt eller delvis vid misstanke om obehörigt utnyttjande eller missbruk av tjänsten. Det gäller också om VL utifrån tekniska, säkerhetsmässiga eller andra grunder bedömer att det är nödvändigt att skydda VL:s, kunds eller andra parter intressen.

Som missbruk räknas:

- alla typer av bedrägerier
- manipulerade köp
- falskt angivna uppgifter

Missbruk enligt ovan polisanmäls.

Säkerhet

Kortuppgifterna från ditt betal- och kreditkort processas och lagras säkert i enlighet med Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS). Mer information om säkerhet finns hos varje bank och kreditgivare.

Användarlicens

Programvaran och annat skyddat material som kommer från VL eller deras underleverantörer får du inte dela, sälja eller använda det på något annat sätt än vad som står i villkoren.

Kontakt

Om du har frågor om VL-appen hittar du information både i VL-appen och på vl.se. Du kan också kontakta vår kundservice. Kontaktuppgifter finns i mer menyn i VL-appen och på vl.se.

Tillämplig lag och Tvist

Svensk lag ska tillämpas på dessa villkor och därmed sammanhängande rättsförhållanden.

Tvist angående tolkning eller tillämpning av dessa användarvillkor och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av allmän domstol.