



# Länstrafikens Köp- och resevillkor

Senast uppdaterad: 2024-05-14

## **Länstrafikens Köp- och resevillkor**

2024-01-30

# 1. Resevillkorens ändamål och tillämpning

- 1.1 Dessa bestämmelser gäller vid alla buss- och tågresor inom Örebro län och för resor över länsgräns som sker med färdbevis som utfärdats och godkänts av Region Örebro län (Länstrafiken). Köp- och resevillkoren reglerar de frågor som kan uppstå mellan Länstrafiken och dess kunder i samband med resor i Länstrafikens regi. Med "Länstrafiken" menas Region Örebro län och de företag som Region Örebro län har gett i uppdrag att utföra trafik tjänster.
- 1.2 Genom användande av Länstrafikens biljetter eller annat av Länstrafiken utfärdat eller godkänt färdbevis uppkommer ett bindande avtal om resa i enlighet med dessa resevillkor.

# 2. Linjesträckning och tidtabeller

- 2.1 Länstrafiken fastställer linjesträckningar, tidtabeller och priser för den busstrafik vi bedriver. Länstrafiken har rätt att förändra dessa, se punkt 2.2. Ändringar meddelas primärt i Länstrafikens egna kanaler, med fokus på Länstrafikens webbplats ([www.lanstrafiken.se](http://www.lanstrafiken.se)).
- 2.2 Länstrafiken har rätt att ändra linjesträckning och tidtabeller för den busstrafik vi bedriver vid annonserade tidtabellsskiften samt tillfälligtvis utifrån orsaker som Länstrafiken inte kan råda över som exempelvis då vägar eller hållplatser är avstängda av väghållaren.
- 2.3 I fastslagen tidtabell kan angivna enskilda turer eller linjer ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför Länstrafikens kontroll. Ersättning betalas ut i enlighet med 9. Förseningsersättning.

## 3. Färdbevis

### Giltigt färdbevis

- 3.1 Resenär reser mot avgift enligt gällande pris.
- 3.2 Resenär ska på eget ansvar se till att ha giltigt färdbevis vid ombordstigning till buss eller tåg och ska när som helst kunna uppvisa giltigt färdbevis.
- 3.3 En biljett är giltig om resan påbörjats inom biljettens giltighetstid.
- 3.4 För att en biljett i appen ska vara giltig ska biljetten finnas i appen innan resenären går ombord på bussen. Biljett i appen som kräver aktivering ska aktiveras innan ombordstigning. I samband med ombordstigning ska biljetten scannas i biljettmaskinen.
- 3.5 Vid varje resa med buss ska resenären visera Resekortet i biljettmaskin ombord eller uppvisa annat färdbevis för föraren för manuell visering. Vid varje resa med tåg ska resenären visera Resekortet i biljettmaskin på perrongen eller uppvisa annat färdbevis för ombordpersonal för manuell visering.
- 3.6 Resenär är skyldig att tillfälligt överlämna sitt färdbevis till förare, ombordpersonal eller biljettkontrollant, om denne bedömer det nödvändigt för att kunna utföra kontrollen. Finns färdbeviset i mobiltelefon så är resenär skyldig att tillfälligt överlämna mobiltelefonen till förare, ombordpersonal eller biljettkontrollant, om denne bedömer det nödvändigt för att kunna utföra kontrollen.
- 3.7 Ett giltigt färdbevis är en bekräftelse på avtal mellan Länstrafiken och resenären, där dessa köp- och resevillkor ingår.
- 3.8 Länstrafiken förbehåller sig rätten att utan föregående avisering spärra eller omhänderta ett färdbevis helt eller delvis vid misstanke om obehörigt nyttjande eller missbruk av tjänsten, Som missbruk räknas alla typer av bedrägerier, falska köp eller

falskt angivna uppgifter. Missbruk kan komma att polisanmälas. Ett spärrat eller omhändertaget färdbevis ersätts ej.

3.9 Länstrafiken förbehåller sig rätten att utan föregående avisering spärra eller omhänderta ett färdbevis helt eller delvis om resenär bryter mot Länstrafikens allmänna resevillkor eller Ordninglagen (SFS 1993:1617) i syfte att upprätthålla ordning i Länstrafikens trafik. Ordningsstörningar kommer att polisanmälas. Ett spärrat eller omhändertaget färdbevis ersätts ej.

### **Förlorat färdbevis**

3.10 Resenären ansvarar själv för förlorat färdbevis.

3.11 Förlorat enkelbiljett ersätts inte.

3.12 Resenär som har registrerat sitt Resekort i Länstrafikens webbshop har tillgång till borttappat-garanti. Se lanstrafiken.se.

3.13 Färdbevis inhandlade via prenumeration omfattas av borttappat-garanti. Se lanstrafiken.se.

3.14 Förlorat periodbiljett i mobiltelefon kan återskapas i annan mobiltelefon under biljettens giltighetstid.

### **Prisgrupper**

3.15 Barn 0 – 6 år reser kostnadsfritt tillsammans med betalande resenär. Upp till två barn reser kostnadsfritt tillsammans med betalande resenär. Från och med tredje barnet samt barn utan

sällskap av betalande resenär ska betala avgift för ungdom. Barn som är under 7 år bör av säkerhetsskäl inte resa utan sällskap.

- 3.16 Resenär 7 – 19 år ska betala avgift för ungdom.
- 3.17 Från och med 20 år betalas avgift för vuxen. Från och med 70 år betalas avgift för senior.
- 3.18 Resenär som fyllt 20 år och kan uppvisa giltig ID-handling samt digital studentlegitimation med studentresesymbol har möjlighet att betala avgift för student. Se lanstrafiken.se.
- 3.19 Resenär som reser på en pågående periodbiljett för ungdom och fyller 20 år under innevarande period, reser klart sin pågående periodbiljett.
- 3.20 Det är ditt ansvar som resenär att vid köptillfället köpa en biljett enligt rätt prisgrupp.

### **Giltighet**

- 3.21 Giltighetstiden för färdbevis varierar beroende på resans längd samt inom vilket geografiskt område resan sker.
- 3.22 Färdbeviset gäller för resa inom färdbevisets angivna zoner, områden och giltighetstid.

## 4. Ångerrätt

- 4.1 Färdbevis som skadats på grund av tekniskt fel återskapas utan kostnad.
- 4.2 Resenär har en veckas återköp från köptillfället på oanvänt färdbevis och då återbetalas färdbevisets fulla värde, gäller dock ej enkelbiljett, biljett med giltighet 24 timmar eller Flex 10/40.
- 4.3 Resenär har en veckas återköp från köptillfället på påbörjad periodbiljett, gäller dock ej biljett med giltighet 24 timmar eller Flex 10/40. Vilket belopp som återbetalas beror på hur länge biljetten har varit giltig, beloppet återbetalas till reskassa enligt följande:
- Vid återköp under första giltighetsdagen: Resenären får tillbaka 80 procent av biljettpriset
  - Dag två: 60 procent
  - Dag tre: 50 procent
  - Dag fyra: 40 procent
  - Dag fem: 30 procent
  - Dag sex: 20 procent
  - Dag sju: 10 procent
  - Efter dag sju: Ingen återbetalning
- 4.4 Resenär som inte har möjlighet att resa med kollektivtrafik på grund av sjukskrivning eller liknande har rätt till återbetalning för den del av biljettpriset som avser tiden efter händelsen. Skriftligt intyg på sjukskrivning eller liknande krävs.
- 4.5 Resenär som fått minskade möjligheter att resa med kollektivtrafik på grund av förändrat trafikutbud har rätt till återbetalning av periodbiljett eller reskassa. Resenär har rätt till

återbetalning för den del av biljettpriset som avser tiden efter förändringen.

- 4.6 Återköp sker endast hos Länstrafikens Kundservice.
- 4.7 För färdbevis inhandlande via prenumeration gäller särskilda villkor. Se [lanstrafiken.se](http://lanstrafiken.se)

## 5. Färdbeviskontroll och tilläggsavgift

- 5.1 Vid kontroll skall resenär visa upp giltigt färdbevis.
- 5.2 Missbruk av färdbevis är straffbart enligt lag och kan leda till indragning eller omhändertagande av färdbevis.
- 5.3 Den som inte kan visa ett giltigt färdbevis vid kontroll skall, enligt lag (SFS 1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en tilläggsavgift.

## 6. Allmänna föreskrifter för resan

### Stiga på och av

- 6.1 Resenär reser alltid i mån av plats. Observera att detta också gäller resenärer som reser med exempelvis barnvagn, rollator, rullstol eller djur där det av utrymmesskäl finns särskilda begränsningar.
- 6.2 Var i god tid på busshållplatsen innan avgångstid. Hållplatser med en kursiverad stil i tidtabellen kan komma att avgå 1-5 minuter inom angiven tid i tidtabellen.
- 6.3 Visa föraren att du vill åka med – använd reflexer och gärna ficklampa när det är mörkt. Buss i linjetrafik stannar bara när resenären som står på en hållplats tydligt visar att han/hon vill resa med, eller när resenärer som är ombord, i god tid trycker på knappen "STOP", för att visa att resenären vill stiga av. Buss kan



passera hållplatsen utan att stanna för påstigning om bussen är fullsatt eller på order av trafikledningen.

#### 6.4 Buss kan passera hållplats utan att stanna för påstigning:

- om bussen är fullsatt
- om trafikledningen gett order om det
- om personen som vill stiga ombord uppträder på ett sådant sätt att det finns risk för störningar i ordningen eller säkerheten ombord
- om bussen inte kan stanna på grund av händelser utanför Länstrafikens kontroll

6.5 En buss som kommit i rullning eller som lämnat sitt hållplatsläge får inte, av säkerhetsskäl, släppa på eller av resenär förrän nästa hållplats.

6.6 Då flera bussar stannar samtidigt vid en hållplats, stannar inte buss nummer två igen. Efterföljande bussar kommer däremot att stanna en gång till.

### **Bagage**

6.7 Bagage som du på egen hand kan bära får du ta med dig på bussen utan avgift. Ditt bagage får inte hindra andra resenärer, ta upp sittplatser, blockera utrymningsvägar, skymma sikten för föraren, hindra föraren eller på annat sätt påverka säkerheten ombord.

6.8 Du får inte ta med dig bagage som kan vara störande eller obehagligt för andra.

6.9 Bagaget får inte heller vara brandfarligt, explosivt eller på annat sätt farligt.

6.10 Skidor i fodral och pulka får medföras ombord på bussen utan avgift och i mån av plats om det inte tar utrymme från andra resenärer.

### **Cykel**

- 6.11 På vissa regionbusslinjer får konventionell tvåhjulig cykel och elcykel medföras utan avgift och i mån av plats. Se [lanstrafiken.se](http://lanstrafiken.se). Cykel ska placeras enligt förarens anvisningar på cykelhållare på bussens utsida. Resenären ska på egen hand hänga och fästa sin cykel samt ta ner den. Resenären tar med sin cykel på egen risk. Cykeln måste vara av normalstorlek, får inte ha några påbyggnader och vikten får inte överskrida 25 kg.
- 6.12 Resenären kan inte få bekräftat i förväg att det kommer finnas plats för sin cykel. Det finns ingen garanti för att resenären kommer få ta med sin cykel.
- 6.13 På samtliga linjer med region-, express- och stadsbuss får cykel, sparkcykel och elsparkcykel som kan fällas ihop (om de är under 120 cm långa i hopfällt skick) samt barncykel utan kedja medföras ombord utan avgift och i mån av plats om det inte tar utrymme från andra resenärer.
- 6.14 Det är inte möjligt att ta med konventionell tvåhjulig cykel eller icke-ihopfällbar cykel, sparkcykel eller elcykel på express- eller stadsbuss.

### **Barnvagn och rollatorer**

- 6.15 I mån av plats får barnvagn och rollatorer tas med utan avgift och får endast stå på anvisad plats. Barnvagnar samsas med rollatorer och rullstolar om samma utrymme utan att någon kategori har företräde före den andra. Barnvagn och rollatorer får inte placeras så att resenär hindras eller att utrymningsväg blockeras.
- 6.16 Resenär med barnvagn ansvarar för barnvagnen och dess säkerhet. Barnvagnen ska låsas med broms under resan. När fastsättningsanordning för barnvagn finns ska resenär använda den. För ditt barns säkerhet får inte barnet lämnas utan uppsikt i barnvagnen under resan.
- 6.17 Resenär med barnvagn eller rollator betalar ordinarie avgift.

Hund, katt och mindre husdjur

- 6.18 Hund, katt och annat mindre husdjur får tas med kostnadsfritt.
- 6.19 Djuren skall vara kopplade och placerade på golvet eller i bur.
- 6.20 Resenär med djur ansvarar för djuret och riskerar att bli avvisad om djuret är störande för medresenär eller personal.
- 6.21 Du som reser med husdjur ska sitta i den bakre delen av bussen. Reser du med Ledarhund får denne vistas även i den främre delen av bussen.

### **Säkerhetsbälte**

- 6.22 Om det finns säkerhetsbälte på din plats är du, enligt lag, skyldig att använda det. Om resenären är under 15 år är det förarens ansvar att se till att bälte används.

## **Ordningsföreskrifter**

- 6.23 Resenär är skyldig att följa bestämmelserna i Ordninglagen (SFS 1993:1617) och våra köp- och resevillkor samt anvisningar från förare och annan ombordpersonal.
- 6.24 Förutom ordninglagen är det inte tillåtet att åka airboard, rullskridskor eller skateboard samt placera fötter på säten eller annan inredning.
- 6.25 Resenär får endast äta på bussen om denne inte skräpar eller kladdar ner eller är till besvär för medresenärer.
- 6.26 Det är inte tillåtet att röka (gäller även e-cigarett) eller dricka alkohol ombord på bussen. Det är inte heller tillåtet att röka i eller i anslutning till busshållplatsen.
- 6.27 Medhavda musikinstrument, mobiltelefoner, datorer och dylikt bör användas på sådant sätt att medresenärer eller förare inte störs.
- 6.28 Tysta platser ska respekteras.
- 6.29 Den som inte rättar sig efter detta riskerar att bli avvisad och därmed förlora rätten till transport och återbetalning av betald avgift för transporten.

## **Ansvar för bagage, djur m.m.**

- 6.30 Resenären ska själv ha uppsikt över medfört bagage, barnvagn, rullstol, rollator, husdjur eller annat resgods.
- 6.31 Resenären ansvarar för det bagage som man tagit med på bussen. Resenären ansvarar också för eventuella skador som medfört bagage kan orsaka på buss, personal, medresenärer eller deras egendom
- 6.32 För den händelse Länstrafiken skulle bli ersättningskyldig mot annan resenär eller tredje person för skada som orsakats av

medfört resgods, så är den resenär som medfört resgodset betalningsskyldig.

## Hittegods

- 6.33 Upphittat gods som tas om hand av resenär ska överlämnas, utan krav på ersättning, till personal i fordonet.
- 6.34 Har resenären glömt något i ett fordon kan denne kontakta Länstrafikens Kundservice på 0771-55 30 00 eller annan kontaktväg som presenteras på [www.lanstrafiken.se](http://www.lanstrafiken.se). Länstrafikens Kundservice hjälper resenären att få kontakt med rätt hittegodsavdelning.
- 6.35 Allt hittegods sparas i 1 månad.

## Resor med andra operatörer

- 6.36 Beakta eventuella andra villkor vid resor med andra operatörer än Länstrafiken.

## 7. Särskild service till personer med funktionsnedsättning

- 7.1 Förare ska hjälpa resenär med funktionsnedsättning att fälla ut ramp vid på- och avstigning samt med betalning av resa om behov och önskan finns.
- 7.2 Rullstol, rollator och annat likvärdigt tekniskt hjälpmedel, får tas med utan avgift, i mån av plats. Vi tar emot manuella och elektriska rullstolar med följande maxmått: Totallängd: 1 200 mm, Totalbredd (mätt på bredaste ställe): 700 mm, Vikt: 300 kg (stol + resenär) enligt Svensk Kollektivtrafiks rekommendationer. Rollatorer, rullstolar och barnvagnar samsas om samma utrymme utan att någon kategori har företräde före den andra.
- 7.3 Under resan får resenären åka sittande i rullstol. Rullstolen ska placeras på anvisad plats och låses med broms. På buss med särskilt ryggstöd ska rullstolen vara vänd med ryggen mot

färdriktningen. Resenär eller ledsagare ansvarar för att hjälpmedel låses med broms och spännas fast.

- 7.4 Den som har en funktionsnedsättning har företräde till de markerade sittplatser som finns reserverade för funktionsnedsatta.
- 7.5 Bussar utrustade med nigningsfunktion ska alltid niga för att underlätta av- och påstigning.
- 7.6 Trehjuliga elrullstolar med styre (el-scooter) bedöms som instabila fordon som av säkerhetsskäl inte kan tas med ombord på bussen.

## 8. Information vid trafikstörningar

- 8.1 Information om planerade förändringar i trafiken som inte framgår av tidtabellen lämnas på vår webb, [www.lanstrafiken.se](http://www.lanstrafiken.se), i vår app, även med anslag i väderskydden samt där vi har elektroniska skyltar. Senast 3 dagar före den planerade förändringen meddelas detta i första hand via [www.lanstrafiken.se](http://www.lanstrafiken.se) och i Länstrafikens app. Vid utebliven eller försenad information kring en planerad förändring i trafiken som resulterat i försening om mer än 20 minuter vid resa, ersätts resenär via 9. Förseningsersättning.
- 8.2 För information om störningar i tågtrafiken hänvisas till respektive tågoperatör.
- 8.3 För information om störningar i kollektivtrafiken utanför Örebro län hänvisas till respektive operatör.

## 9. Förseningsersättning

- 9.1 Om förseningar i **allmän kollektivtrafik** eller brister i vår information gör att det finns skälig anledning att anta att resan kommer att bli mer än 20 minuter försenad ersätts resenären genom vår förseningsersättning. Rätten till förseningsersättning regleras av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter

(2015:953). Resenären har inte rätt till förseningsersättning om förseningen har orsakats av omständigheter som Länstrafiken inte kunnat undvika. Detta i enlighet med 15 a § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953)

Ansökan om förseningsersättning kan göras på [www.lanstrafiken.se](http://www.lanstrafiken.se), alternativt kan blankett hämtas hos Länstrafikens Kundservice. Det är även möjligt att ta kontakt med Länstrafikens Kundservice direkt via av resenären önskat kontaktsätt för hjälp med ersättningen.

- 9.2 Kontakt med Länstrafikens Kundservice angående förseningsersättning ska tas snarast möjligt eller inom 2 månader från händelsedatum.
- 9.3 Detaljerad information kring förseningsersättningen finns på [www.lanstrafiken.se](http://www.lanstrafiken.se).
- 9.4 Förseningsersättningen gäller inte om din planerade bytestid mellan Länstrafiken och annan operatör (buss/tåg) är mindre än 5 minuter.

## 10. Person- och sakskada

- 10.1 Ansvaret för personskada och viss sakskada som uppstår i busstrafik finns reglerat i Trafikskadelagen.

## 11. Reklamation

- 11.1 Har du krav eller reklamationer utifrån någon del av Länstrafikens Köp- och resevillkor kan du ta kontakt med Länstrafikens Kundservice. Kontaktuppgifter finns på [www.lanstrafiken.se](http://www.lanstrafiken.se). Vi vill ha ditt krav eller din reklamation snarast möjligt, dock senast 2 månader efter händelsen.