

# Resevillkor för Resplusresa

## 1. INLEDANDE BESTÄMMELSER

1.1 Villkor för resan finns i de resevillkor som respektive trafikföretag, som utför resan, tillhandahåller.

1.2 Det finns även villkor i lag, förordning eller annan författning<sup>1</sup> som gäller för resan. I den omfattning som bestämmelserna i dessa Resevillkor är oförenliga med vad som gäller enligt lag, förordning eller annan författning, har resenären alltid de rättigheter och skyldigheter som anges i lag, förordning eller annan författning.

1.3 Dessa Resevillkor för Resplusresa är gemensamma för de trafikföretag (Resplusföretag) som deltar i Resplussamarbetet och reglerar Kom-Fram-Garantin och till garantin anslutande frågor.

1.4 Dessa Resevillkor för Resplusresa träder i kraft 2016-04-01 och gäller därmed för transport som utförs från och med detta datum.

## 2. RESPLUSRESA OCH RESPLUSBILJETT

2.1 En Resplusresa är en resa med tåg, buss eller annat färdmedel hos ett Resplusföretag, kombinerad med en sådan resa hos ett eller flera andra Resplusföretag, om det för den kombinerade resan har utfärdats en biljett, som är icke periodisk (ordinär biljett), med beteckningen Resplus. En sådan biljett, en Resplusbiljett, gäller för en Resplusresa.

2.2 En Resplusresa föreligger också om en kombinerad resa, som sker med stöd av ett periodiskt färdbevis (t ex årskort) som försetts med beteckningen Resplus, genomförs i ett och omedelbart sammanhang med rimliga bytestider<sup>2</sup>. Ett sådant färdbevis, en Resplusbiljett, gäller för flera Resplusresor.

## 3. KOM-FRAM-GARANTI

3.1 Kom-Fram-Garantin innebär att utförande Resplusföretag ska ta hand om resenären under resan och garantera att resenären, om han eller hon vill, så snart som möjligt når den slutliga ankomstplatsen för sin resa.

Kom-Fram-Garantin innebär vidare att utförande Resplusföretag är ansvarigt för att erbjuda följande:

---

<sup>1</sup> T.ex. EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004, EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

<sup>2</sup> Rimliga bytestider följer av Samtrafikplanen som publiceras på [www.samtrafiken.se](http://www.samtrafiken.se). Rimliga bytestider får du även om du söker en resa på [www.resrobot.se](http://www.resrobot.se)

- a) Föreslå och organisera alternativ: om resenären inte kan påbörja eller fullfölja sin resa eller om resan kommer att försenas mer än 60 minuter till den slutliga ankomstplatsen har resenären möjlighet att välja ett av följande alternativ:
1. Fortsätta resan eller boka om sin resa till den slutliga ankomstplatsen snarast möjligt och på likvärdiga villkor
  2. Ej påbörja eller avbryta sin resa och få pengarna tillbaka enligt punkt 4.

Om resenären valt att fortsätta resan ska utförande Resplusföretag så snart som möjligt organisera alternativ transport av resenären. Någon generell skyldighet att anordna alternativ transport i taxi finns inte. Kan alternativ transport inte organiseras och genomföras inom rimlig tid ska utförande Resplusföretag erbjuda resenären kostnadsfri resa, kombinerad på samma sätt som den ursprungliga resan, snarast möjligt samma dag eller på senare dag som resenären väljer.

- b) Logi: Utförande Resplusföretag ska om resenären på grund av försening förlorat sista anslutande tidtabellsenliga förbindelse för dagen till ankomstplatsen för resan, erbjuda resenären logi samt vid behov transport till logiplatsen. Om Resplusföretaget inte kan erbjuda logi samt transport har resenären mot inlämnat kvitto rätt till ersättning i skäligen omfattning. Logi erbjuds inte, och ersätts heller inte, om resenären väljer att avbryta sin Resplusresa.

3.2. Kom-Fram-Garantin tillämpas vid trafikstörningar. Med trafikstörning avses försening, utebliven anslutning, inställelse eller annan trafikstörning.

3.3 Med försening avses att transportens ankomst till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges där, den offentliggjorda tidtabellen.

3.4 Kom-Fram-Garantin gäller inte när trafikstörningen beror på fel eller försummelse av resenären, som t.ex. när resenären missar färdmedlets avgångstid, tar plats i fel färdmedel, eller inte stiger av färdmedlet på sin bytesplats eller slutliga ankomstplats.

3.5 Resplusföretaget är ansvarigt för att efterfölja Kom-Fram-Garantin. Om resenären väljer att kontakta Resplusföretaget ska i första hand kontakt tas med trafikpersonal, på färdmedel eller på trafikplats, hos utförande Resplusföretag. Är trafikpersonal inte tillgänglig, ska resenären för att få hjälp ta kontakt med utförande Resplusföretag på uppgiven adress eller söka dess kundtjänstfunktion.

#### **4. ÅTERBETALNING AV BILJETTPRIS I ANSLUTNING TILL KOM-FRAM-GARANTIN**

4.1 Återbetalningsskyldighet kan avse hela eller delar av biljettpriset. För den som reser på periodisk giltig biljett utgör återbetalningsbeloppet en proportionell del av priset för den periodiska biljetten. Återbetalning ska ske enligt följande:

- a) Resan har inte kunnat fullföljas: Resplusföretaget har inte kunnat erbjuda en ersättningsförbindelse med linjelagd eller annan

ersättningstrafik i enlighet med Kom-Fram-Garantins villkor. I detta fall återbetalas hela biljettpriset.

b) Resan har avbrutits eller blivit meningslös: Om resenären väljer att inte fortsätta sin resa enligt punkt 3.1.a) ovan ska utförande Resplusföretag till resenären återbetala ett belopp motsvarande hela biljettpriset enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den eller de delar som fullföljts, om resan blivit meningslös med tanke på resenärens ursprungliga ändamål för resan. Dessutom erhåller resenären en kostnadsfri återresa till den första avgångsplatsen snarast möjligt om detta är relevant.

En resa ska anses ha blivit meningslös om resenären valt att avbryta sin resa och återvänt till avgångsplatsen eller återvänt till avgångsplatsen senast med första förbindelse 30 minuter efter ankomsten till den ursprungliga slutliga ankomstplatsen.

4.2 Om resenären kände till trafikstörningen genom information som han eller hon fått innan sitt biljettköp är Resplusföretaget fritt från återbetalningsansvar, om inte annat följer av lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Detsamma gäller om resenären trots trafikstörningen eller efter ombokning har nått den slutliga ankomstplatsen inom 60 minuter från utsatt ankomsttid.

4.3 Vid återbetalning av hela eller delar av biljettpriset ska ersättningen beräknas på resan i dess helhet. Ersättningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, t.ex. vissa avgifter, telefon- eller portokostnader.

## 5. REKLAMATION

5.1 Upplysning om hur och var resenären kan framställa krav på ersättning från utförande Resplusföretag förmedlas av utförande Resplusföretags kontakt, kundtjänst eller liknande funktion, Resplusföretagets bemannade säljställen samt av dess trafikpersonal. Information finns också på Samtrafikens hemsida ([www.samtrafiken.se](http://www.samtrafiken.se))

5.2 Om resenären vill framställa krav på ersättning enligt Resevillkoren för trafikstörning, får han eller hon göra det till vilket som helst av utförande Resplusföretag. Kraven bör emellertid i första hand framställas efter genomförd resa till det Resplusföretag på vars delsträcka trafikstörningen inträffat. Krav bör framställas senast inom tre månader från den dag kravet uppkom till Resplusföretagets kundtjänst eller via dess hemsida, eller annars skriftligen. Mottagande Resplusföretag får lämna över krav som gäller trafikstörning till annat Resplusföretag för ställningstagande och skadereglering. Resenären ska underrättas om överlämnande.