

Resevillkor för Resplus

1. INLEDANDE BESTÄMMELSER

1.1 Dessa Resevillkor för Resplusresa är gemensamma för de trafikföretag som deltar i Resplussamarbetet ("**Resplusföretag**") och reglerar Kom-Fram-Garantin och därtill anslutande frågor.

1.2 Ytterligare villkor för resan finns i de resevillkor som respektive trafikföretag, som utför resan, tillhandahåller.

1.3 Det finns även villkor i lag, förordning eller annan författning 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.

1.4 Dessa Resevillkor för Resplusresa träder i kraft 2023-06-07 och gäller därmed för transport som utförs från och med detta datum.

2. RESPLUSRESA OCH RESPLUSBILJETT

2.1 En Resplusresa är en resa hos ett Resplusföretag, kombinerad med en resa hos ett eller flera andra Resplusföretag, om det för den kombinerade resan har utfärdats en biljett med beteckningen Resplus, som är icke periodisk. 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. Ett sådant färdbevis, en Resplusbiljett, gäller för flera Resplusresor.

3. KOM-FRAM-GARANTI

3.1 Kom-Fram-Garantin tillämpas vid trafikstörningar som orsakar en missad anslutning i en Resplusresa.

3.2 Kom-Fram-Garantin innebär att det Resplusföretag på vars delsträcka trafikstörningen inträffat som orsakar att resenären missar en anslutning ("**Orsakande Resplusföretag**") ska ta hand om resenären under resan och garantera att resenären får möjlighet att fortsätta sin resa till den slutliga ankomstplatsen så snart som möjligt. Om en trafikstörning innebär försening men inte en missad anslutning gäller de resevillkor som respektive trafikföretag, som utför resan, tillhandahåller.

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

a) Föreslå och organisera alternativ för ombokning så snart som möjligt eller till ett senare datum som resenären väljer. Orsakande Resplusföretaget har inte någon generell skyldighet att erbjuda taxi. Om Orsakande Resplusföretag inte erbjuder ombokning inom 100 minuter från den planerade avgångstiden för den uteblivna anslutningen har resenären rätt att köpa en ny tåg- eller bussbiljett. Orsakande Resplusföretag ska i sådant fall återbetala resenären för nödvändiga, lämpliga och rimliga kostnader som uppkommit för resenären.

b) Om övernattning blir nödvändig ska Orsakande Resplusföretag erbjuda detta samt transport till logiplatsen. Om det inte är möjligt för Orsakande Resplusföretag kan resenären själv boka övernattning som sedan ersätts av Orsakande Resplusföretag mot uppvisande av kvitto och under förutsättning att beloppet är skäligt. Logi erbjuds inte, och ersätts heller inte, om resenären väljer att avbryta sin Resplusresa.

c) Mat och dryck ska om möjligt erbjudas i relation till väntetiden om den missade anslutningen kan antas leda till en försening på mer än 60 minuter. Om det inte är möjligt för det Orsakande Resplusföretaget att själv erbjuda mat och dryck kan resenären själv göra skäliga utlägg som sedan ersätts av det Orsakande Resplusföretaget mot uppvisande av kvitto.

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

3.4 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 Orsakande Resplusföretag. Är trafikpersonal inte tillgänglig, ska resenären för att få hjälp ta kontakt med Orsakande 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 ska Orsakande Resplusföretag till resenären återbetala ett belopp motsvarande hela biljettpriset, 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.

4.3 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. FÖRSENINGERSÄTTNING VID LÅNGA TÅGRESOR

5.1 Om resenärens Resplusresa består av minst två på varandra följande tågresor vars linjesträckning är över 150 km kan resenären ha rätt till förseningsersättning vid missad anslutning enligt 5.2–5.6 och 6.3.

5.2 Om den missade anslutningen leder till en försening mellan avreseorten för den första och den sista tågresan vars linjesträckningar är över 150 km har resenären rätt till ersättning från Orsakande Resplusföretag enligt följande:

1. 25 % av biljettpriset vid 60-119 minuters försening eller
2. 50 % av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer.

5.3 Ersättningen för förseningar ska beräknas i relation till det totala pris som resenären faktiskt erlagt för den försenade Resplusresan.

5.4 Resenären är inte berättigad till ersättning om han eller hon har informerats om en försening före köp av biljetten, om biljetten redan har återbetalats eller om förseningen uppstått på grund av fel eller försummelse av resenären.

5.5 För det fall resenären redan fått ersättning för försenad resa enligt EU förordning om tågpassagerares rättigheter (2021/782) får avdrag göras motsvarande samma summa vid utbetalning av förseningsersättning enligt dessa villkor.

5.6 Resenären är inte berättigad till ersättning om Resplusföretaget kan visa att förseningen orsakades direkt av eller till sin natur var förknippad med extraordinära omständigheter eller tredje mans beteende som inte är förbundna med driften som Resplusföretaget inte hade kunnat undvika eller förebygga följderna av, även om Resplusföretaget har iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade (exempelvis extrema väderförhållanden, större naturkatastrofer eller större folkhälsokriser, personer på spåret, nödfall ombord, sabotage).

6. ÅTERBETALNING OCH ERSÄTTNINGSKRAV

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

6.2 Om resenären vill framställa krav på ersättning enligt Resevillkoren för trafikstörning, får han eller hon göra det till vilket som helst av de Resplusföretag som ingår i Resplusbiljetten. Kraven bör emellertid i första hand framställas efter genomförd resa till det Orsakande Resplusföretaget. Krav bör framställas senast inom två månader från den dag kravet uppkom via webb-formulär för ersättning på Resplusföretagets hemsida eller via dess kundtjänst. Mottagande Resplusföretag får lämna över krav som gäller trafikstörning till annat Resplusföretag för ställningstagande och skadereglering. Resenären ska underrättas om överlämnande.

6.3 Återbetalning av biljettpris eller förseningsersättning ska ske inom 30 dagar från begäran.