

**1 INLEDNING**

Resenärens och Veolia Transports skyldigheter och rättigheter regleras i järnvägstrafiklagen (1985:192, i Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) 1371/2007 om rättigheter och skyldighet för tågresenärer samt därutöver gällande författningar.

Utöver ovan nämnda gällande författningar tillämpas dessa Allmänna villkor på varje avtal om befordran av resenär med Veolia Transports tåg som ingås mellan resenären och Veolia Transport, om inte annat har avtalats.

I trafik med utlandet med direkt biljett tillämpas även bestämmelserna i de "Enhetliga rättsreglerna för avtal om internationell järnvägsbefordran av resande och resgods", CIV. Beteckningen CIV på biljetten eller resgodskvitto innebär att dessa regler skall tillämpas.

Vid en kombinerad resa med flera järnvägsföretag inom Resplus, där Veolia Transport är ett av de järnvägsföretag som ombesörjer transporten gäller Resplus Normalvillkor i Järnvägstrafik istället för dessa Allmänna villkor.

De Allmänna villkoren gäller även då Veolia Transport använt annat transportmedel än tåg för att utföra den avtalade transporten av resenären.

Avtalsvillkoren gäller inte i de fall Veolia Transport endast agerat som återförsäljare av resan och Veolia Transport inte ingår som transportör i resan.

De Allmänna villkoren kan förändras efter att resenären genomfört biljettköpet. Avtalsvillkoren ska i dessa fall inte försämrats för resenären.

De Allmänna villkoren finns tillgängliga på [www.veolia-transport.se](http://www.veolia-transport.se), Kundtjänst 0771-26 00 00 och hos Veolia Transports återförsäljare.

**2 DEFINITIONER**

*"Avreseort"*: Ort där resan med Veolia Transport enligt transportavtalet ursprungligen påbörjades.

*"Bestämelseort"*: Ort där resan med Veolia Transport enligt transportavtalet avslutas.

*"Resplus"*: Nationellt samarbete mellan flera järnvägsföretag ( däribland Veolia Transport), länstrafikbolag och andra aktörer inom kollektivtrafiksektorn i Sverige.

*"Veolia Transport"*: Veolia Transport Sverige AB.

**3 TRANSPORT AV RESENÄR****3.1 Transporteringsskyldighet**

Veolia Transport är skyldigt att mot fastställt biljettpris transportera resenär med tåg som medför resande enligt Veolia Transports tidtabeller samt meddelade ändringar i dessa tidtabeller. Transporteringsskyldigheten gäller i den mån resenär innehar giltig biljett och det finns utrymme i tåget, med de inskränkningar som anges i tidtabellerna samt med de inskränkningar som framgår av dessa Allmänna villkor.

**3.2 Skyldighet att inneha giltig biljett****3.2.1 Biljettregler för tågresor**

Information om Veolia Transports olika biljetter samt skyldighet att medtaga och uppvisa biljett respektive giltig identitetshandling

## Allmänna villkor för tågresor

framgår av Veolia Transports vid var tid gällande Biljettregler för tågresor på [www.veolia-transport.se](http://www.veolia-transport.se).

### 3.2.2 Innehav av biljett

Resenär skall vid första biljettkontroll utan anfordran tillhandahålla tågpersonalen de uppgifter som krävs för att tågpersonalen skall kunna kontrollera att resenär innehar en giltig biljett. Resenär skall också på begäran tillmötesgå tågpersonalens uppmaningar vid efterföljande biljettkontroller.

Saknar resenär biljett när resan påbörjas skall resenär omedelbart ta kontakt med tågpersonal och uppge att hon/han saknar biljett.

En resenär som inte kan visa att hon/han innehar en giltig biljett och/eller en giltig identitetshandling, skall köpa biljett till det pris som gäller vid köp på tåg.

### 3.2.3 Giltig biljett

En biljett som har ställts ut på viss namngiven resenär är personlig och gäller endast, mot uppvisande av allmänt godkänd identitetshandling, för denne resenär. Om resenär inte kan uppvisa sådan identitetshandling, skall resenär anses sakna giltig biljett.

En biljett som har ändrats obehörigen är ogiltig och skall tas om hand av tågpersonalen.

### 3.2.4 Kontrollavgift

Resenär som saknar giltig biljett och som vid första biljettkontroll inte uppgivit att hon/han saknar biljett eller på annat sätt försökt undandra sig att betala fastställt biljettpris för tågresan, är skyldig att betala en kontrollavgift om 800 kronor.

### 3.3 Undantag från transporteringskyldigheten

En resenär förlorar sin rätt till transport och skall lämna tåg eller

nekas tillträde till tåg om tågpersonalen bedömer

- a) att resenär är en fara eller kan utgöra en fara för tågtrafikens säkerhet;
- b) att resenär uppträder berusad och stör ordningen eller på annat sätt stör ordningen för andra resenärer på ett icke godtagbart sätt;
- c) att resenär inte rättar sig efter tågpersonalens tillsägelser; eller
- d) att resenär har tagit med sig handbagage eller djur som inte får medföras enligt punkterna 4.1 respektive 6.

Resenär som har förlorat sin rätt till transport enligt punkterna a)-c) ovan, har ingen rätt att återfå ersättning för betald biljett. Resenär som har förlorat sin rätt till transport enligt punkten d) ovan, har rätt att få tillbaka det biljettpris resenären har betalat eller, om transport påbörjats, skillnaden mellan biljettpriset och priset för den sträcka resenären har befordrats.

Veolia Transport har rätt att omedelbart avvisa resenär vid närmaste station, om personen saknar giltig biljett enligt punkten 3.2.

### 3.4 Ansvar för befordringsskyldighet

Veolia Transports ansvar för skada när Veolia Transport inte fullgör sin befordringsskyldighet framgår av järnvägstrafikslagen.

## 4 BAGAGE

Resenären ansvarar själv för sitt bagage. Resenären är skyldig att hålla uppsikt över sitt bagage, oavsett om detta kan övervakas från sittplats eller ej.

## Allmänna villkor för tågresor

Veolia Transport ansvarar ej för förlorat eller skadat bagage.

### 4.1 Handbagage

Resenären har rätt att medföra föremål (handbagage) i den utsträckning resenären vid ett och samma tillfälle med lätthet själv kan bära in och ut handbagaget ur tåget.

Handbagage får inte innehålla

- a) farligt gods, såsom explosiva och brandfarliga föremål och vätskor samt giftiga, smittbärande och frätande ämnen;
- b) skjutvapen, om inte slutstycket eller annan vital del avlägsnas och förvaras skild från vapnet, vilket skall vara förvarat i fodral; eller
- c) föremål som kan medföra obehag eller besvär (t ex starka dofter) för andra resenärer.

### 4.2 Barnvagnar

Barnvagnar skall av utrymmesskäl vid på- och avstigning samt under hela resan transporteras i ihopfällt läge.

### 4.3 Cyklar

Cyklar kan mot avgift transporteras vid vissa avgångar och sträckor. Möjlighet att medtaga cykel framgår av webbbookningen på [www.veolia-transport.se](http://www.veolia-transport.se). Resenären är skyldig att förankra sin cykel.

Cykeltransport skall förbokas och antalet platser är begränsat.

### 4.4 Skidor

Skidor i emballage kan transporteras som handbagage i mån av plats.

Skidtransport kan inte förbokas.

### 4.5 Rullstolar

På flera av Veolia Transports tåg/sträckor finns särskilda platser (ett begränsat antal) för att ställa och förankra rullstol samt särskilda sittplatser nära utgång och toalett (handikappplatser).

Resenär med rullstol bör kontakta Kundtjänst 0771-26 00 00 före bokning av biljett för att förvissa sig om att rullstol p.g.a. längd, vikt och bredd kan medföras på tåget.

### 4.6 Hittegods

Veolia Transport tar hand om upphittat gods. Om ingen efterfrågat upphittat gods inom tre månader efter fyndtillfället, skänks/slängs hittegodset. Förfrågan om kvarglömmt gods ställs till Kundtjänst på 0771-26 00 00.

En administrativ avgift tas ut vid upphämtning av hittegodset.

## 5 RESGODSVAGN

På vissa tåg/sträckor medförs resgodsvagn. Befordring av gods i resgodsvagn sker mot betalning och endast till resenärer som ingått avtal om transport på motsvarande sträcka.

Inlämning (incheckning) av gods sker mot kvitto. Gods skall vara märkt med namn och telefonnummer vid inlämningen. Veolia Transport lämnar ut inlämnat gods mot uppvisande av kvitto. Kan den som begär utlämning inte uppvisa kvitto kan Veolia Transport ändå lämna ut godset om den som begär utlämning visar att hon/han har rätt till godset.

Av vagnsförteckningen på [www.veolia-transport.se](http://www.veolia-transport.se) framgår om resgodsvagn medförs.

Avgift tas ut för resgods som lämnats in i resgodsvagnen.

## Allmänna villkor för tågresor

Veolia Transports ansvar för gods som lämnats in i resgodsvagn regleras i järnvägstrafiklagen.

### 6 ATT RESA MED DJUR

Två sällskapsdjur, såsom t.ex. hundar och katter, får kostnadsfritt tas med i särskilt anvisade utrymmen i tåget. Saknas det lediga platser på de i tåget särskilt anvisade utrymmena för djur, får inte djur medföras. Vid resa med djur bör resenär därför i förväg boka biljett där det framgår att den reserverade platsen har egenskapen "Djur tillåtet".

Djur skall placeras på golvet. Mindre sällskapsdjur i bur får dock placeras på sittplats som har reserverats.

Ledarhund för personlig hjälp åt synskadad resande får medföras gratis även i andra utrymmen.

### 7 RESENÄRER MED SÄRSKILDA BEHOV

#### 7.1 Information om tillgänglighet

På Veolia Transports webbplats [www.veolia-transport.se](http://www.veolia-transport.se) framgår bl.a. information om

- tillgängligheten på större stationer;
- förutsättningarna för på- och avstigning på tågen;
- tillgängligheten i tågen; samt
- de hjälpmedel som finns i tågen.

Informationen ges även via Kundtjänst på 0771-26 00 00.

Resenär med funktionsnedsättning rekommenderas att före köp av biljett att kontakta Kundtjänst på 0771-26 00 00 för att få information om förutsättningarna för att färdas från/till de aktuella stationerna och med det aktuella tåget.

#### 7.2 Ledsagning och assistans

På bemannade järnvägsstationer erbjuds kostnadsfri ledsagning.

Veolia Transport erbjuder även kostnadsfri

- assistans vid avstigning, påstigning eller tågbyte; samt
- assistans för att personer med funktionshinder skall erbjudas samma tjänster som övriga passagerare ombord på tåget.

Ledsagning och assistans enligt ovan skall förbeställas senast 24 timmar före avgång. Om resenär med funktionshinder inte i förväg beställer ledsagning eller assistans kan Veolia Transport inte garantera att en person med funktionshinder kan stiga på och av tåget samt nyttja Veolia Transports tjänster ombord.

#### 7.3 Allergi

Förbeställning av särskild mat (vid t.ex. gluten- eller laktosintolerans) kan göras genom Kundtjänst 0771-26 00 00, dock senast 5 arbetsdagar före avresa.

### 8 ORDNINGSGREGLER

#### 8.1 Rökning

Det råder rökförbud på samtliga tåg.

#### 8.2 Tyst avdelning

Vid resa i tyst avdelning gäller följande ordningsregler

- Mobiltelefoner skall vara helt avslagna.
- Samtal skall i möjligaste mån undvikas.
- MP3-spelare, DVD/CD-spelare och datorer får användas med ljudnivåer som inte stör andra resenärer.

#### 8.3 Alkoholdrycker

Det är inte tillåtet att dricka medhavda alkoholhaltiga drycker

## Allmänna villkor för tågresor

ombord på tåget. Detta gäller dock inte om resenärerna tillhör samma sällskap och har bokat en egen liggkupé.

### 8.4 Ljudnivå

Samtalston, ljud från t.ex. radio, CD/DVD-spelare, mobiltelefoner etc. skall hållas på en nivå så att det inte stör andra resenärer. Mellan klockan 22 och 07 skall det vara så pass tyst att andra resenärer kan sova.

### 8.5 Säkerhetsföreskrifter

Resenär får inte stiga på eller av ett tåg som är i rörelse. Resenär får inte heller öppna vagnsdörrarna när tåget är i rörelse. På- och avstigning får endast ske när tåget står vid plattform.

Det är inte tillåtet att beträda spårområdet för järnväg utom på platser där det tydligt framgår att allmänheten har tillträde, t.ex. via skyltar.

Spårövergång får inte beträdas när bommar fälls, är fällda eller reses, varningsklocka ringer, stoppsignal visas eller tåg närmar sig.

## 9 FÖRSENING, UTEBLIVEN ANSLUTNING OCH INSTÄLLELSE

### 9.1 Försening med mer än 60 minuter till bestämmelseorten

Om det skäligen är troligt att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att föröversas mer än 60 minuter, ska resenären omedelbart erbjudas att välja något av följande:

- a) Ersättning 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 resplan, med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant.

- b) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.
- c) Fortsatt resa eller ombokning till den slutgiltiga bestämmelseorten en senare dag som resenären finner lämpligt och på likvärdiga transportvillkor.

### 9.2 Skyldighet att erbjuda assistans vid försening med mer än 60 minuter

Veolia Transport skall vid förseningar med mer än 60 minuter till resenärens bestämmelseort kostnadsfritt erbjuda

- a) Måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå på tåget eller på stationen eller rimligen kan anskaffas, som står i skäligen proportion till väntetiden.
- b) Hotellrum eller annan inkvartering samt transport mellan järnvägsstation och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller flera nätter, eller ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt, där och om detta är fysiskt möjligt.
- c) Transport från tåget till järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller till den slutliga bestämmelseorten för förbindelsen om tåget blivit stående på linjen, där och om detta är fysiskt möjligt.

Om förbindelsen måste avbrytas skall Veolia Transport så snart som möjligt organisera alternativ befordran för resenärerna.

## Allmänna villkor för tågresor

Om tågtrafiken varit försenad och förseningen lett till en missad anslutning skall Veolia Transports personal på resenärens begäran skriftligen intyga att tågtrafiken varit försenad.

### **9.3 Rätt till ersättning av biljettpriset för resenär som drabbas av en försening**

Resenär som blir mer än 60 minuter försenad till bestämmelseorten enligt transportavtalet har rätt till ersättning enligt nedan. Detta gäller dock ej de som har kompenserats enligt 9.1.

#### **9.3.1 Försening 60-119 minuter** 25 % av biljettpriset

#### **9.3.2 Försening 120 minuter eller mer** 50 % av biljettpriset

**9.3.3 Ersättning vid periodkort**  
Vid fler än fem (5) förseningar enligt 9.3.1 under periodkortets giltighetstid har resenären rätt till 1/120 av priset av periodkortet för varje överstigande tillfällen.

Vid fler än fem (5) förseningar enligt 9.3.2 under periodkortets giltighet har resenären rätt till 1/80 av priset av periodkortet för varje överstigande tillfällen.

Rätt till ersättning enligt denna bestämmelse gäller endast avseende av Veolia Transport utfärdade periodkort.

### **9.4 Begränsningar i Veolia Transports ansvar**

#### **9.4.1 Omständigheter som medför ansvarsfrihet**

Veolia Transport är fri från ansvar för försening, utebliven anslutning eller inställelse enligt denna punkt 9 i följande fall:

- a) Om försening m.m. beror på omständigheter som inte är

bundna till järnvägsdriften och som Veolia Transport inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av.

- b) Om försening m.m. beror på fel eller försummelse av resenären.
- c) Om försening m.m. beror på en tredje mans beteende som Veolia Transport inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av.

Resenär är inte heller berättigad till ersättning om denne informerats om en försening före inköp av biljett.

#### **9.4.2 Resenären har nekat föreslagna alternativ**

Veolia Transport utger ingen ersättning för resenärs utgifter om resenär har nekat till Veolia Transports erbjudanden om andra transportförbindelser, erbjudanden om hotellrum eller annan inkvartering, måltider eller förfriskningar.

Om Veolia Transport inte har lämnat erbjudande om kost och logi ersätts resenären för skäliga merutgifter för kost och logi, samt vid behov, transport till logiplatsen. Resenär har dock aldrig rätt till ersättning av Veolia Transport för transport med annat transportmedel såsom ersättande för försenad eller inställd tågresa, som resenär själv anordnat.

#### **9.4.3 Anslutningar utanför avtalet om transport**

Veolia Transports ansvar gäller endast fram till resans bestämmelseort i det transportavtal resenär ingått med Veolia Transport.

Anslutande resor från bestämmelseort med färdbevis som köpts separat, t.ex. flygbiljetter, ersätts inte enligt reglerna om ersättning i punkt 9.

## Allmänna villkor för tågresor

### 9.4.4 Beloppsgräns

Ingen ersättning ges om beloppet understiger 4 Euro.

### 9.4.5 Uttömmande reglering

Om inte annat framgår av järnvägstrafiklagen eller annan tvingande författning, har resenär inte rätt att kräva Veolia Transports på ytterligare ersättning – såsom t.ex. förlorad arbetsinkomst eller annan förmögenhetsskada – för försening, utebliven anslutning eller inställelse än vad som framgår av denna punkt 9.

### 9.5 Begäran om ersättning

Resenär skall snarast möjligt, dock senast inom två (2) månader från förseningstillfället ansöka om ersättning genom webbformulär på [www.veolia-transport.se](http://www.veolia-transport.se) eller genom brev till Kundtjänst på adress Veolia Transport Sverige AB, Kundtjänst, Box 79, 841 21 ÅNGE.

Följande uppgifter skall anges:

- Bokningsnummer
- För- och efternamn
- Adress
- Bank, clearing och kontonummer om ersättningen önskas kontant
- Tåg, datum, sträcka

### 9.6 Erläggande av ersättning

Veolia Transport erbjuder två former av ersättning.

- a) Kontant utbetalning, om beloppet överstiger 200 SEK.
- b) Servicecheck i serveringen på tåget om beloppet understiger 200 SEK (beloppet avrundas uppåt till närmaste 50 SEK)

Ersättningen skall utbetalas inom en månad.

## 10 Veolia Transports skadeståndsansvar

### 10.1 Ansvar för person- och sakskada

Veolia Transports ansvar när en resande skadats eller dödats (personskada) och dess ansvar för den resandes handresgods och andra personliga tillhörigheter (sakskada) regleras i järnvägstrafiklagen. Enligt huvudregeln i lagen svarar Veolia Transport strikt för personskada som den resande åsamkats till följd av järnvägsdriften medan han uppehållit sig i eller stigit på eller av ett järnvägsfordon. Detsamma gäller vid sakskada som uppkommit i samband med personskadan.

Har sakskada uppkommit utan samband med personskada svarar Veolia Transport för skadan endast om Veolia Transport vållat skadan (fel eller försummelse).

### 10.2 Begränsningar i ansvar för skador

Ansvaret för sakskada är begränsat till ett halvt basbelopp, om inte Veolia Transport orsakat skadan genom uppsåt eller grov vårdslöshet.

Veolia Transport ansvarar inte för den skada som den resande kan lida genom att han försummar tågets avgångstid, genom att han tar plats i fel tåg eller vagn eller genom att han inte stiger av tåget på sin bestämmelse- eller övergångsstation.

Om den resande gör sannolikt att hans handlande föranletts av felaktiga upplysningar från Veolia Transports personal, felaktigheter i Veolia Transports tidtabeller, dess biljetter eller dess skyltning, har den resande dock samma rätt till ersättning.

### 10.3 Anmälan av skada

Inträffar person- och/eller sakskada, eller annat förhållande för vilket den resande vill framställa krav på

---

ersättning av Veolia Transport, skall förhållandet om möjligt anmälas redan till tågpersonalen ombord.

**10.4 Framställan om krav**

Resenär bör framställa krav om ersättning senast inom tre (3) månader från det tillfälle som berättigar till ersättning

Veolia Transport skall inom en månad besvara resenärs krav.

**11 REKLAMATION M.M.****11.1 Framställande av krav**

Resenär bör i första hand ta kontakt med tågpersonalen för att reglera eventuella krav om ersättning ombord på tåget.

Om inte tågpersonalen kan hantera ersättningskravet kan resenär framföra reklamationer genom brev till Kundtjänst eller via webbformulär på [www.veolia-transport.se](http://www.veolia-transport.se).

Uppgörelse om ersättning mellan resenär och tågpersonalen eller annan behörig personal hos Veolia Transport skall antecknas på biljetten eller annars skriftligen. Har anteckning inte skett skall den part som vill göra gällande förekomsten av uppgörelse styrka denna och dess innehåll.

**11.2 Hantering av krav**

Veolia Transport hanterar reklamationer där Veolia Transports Allmänna villkor tillämpas. Övriga reklamationer, där Veolia Transport agerat som återförsäljare kommer att vidareändas till berörda transportörer.