

MTR EXPRESS (SWEDEN) AB:s Allmänna villkor för befordran av passagerare på järnväg

INLEDANDE BESTÄMMELSER

1. MTR Express (Sweden) AB:s och den resandes inbördes rättigheter och skyldigheter regleras i sina huvuddrag av bestämmelserna

- i EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter, skyldigheter för tågresenärer (PRR), samt
- i järnvägstrafiklagen och andra författningar

För internationell järnvägsbefordran finns ytterligare bestämmelser

- i lagen om internationell järnvägstrafik och
- i Fördraget om internationell järnvägstrafik (COTIF) – Appendix A Enhetliga rättsregler för avtal om internationell järnvägsbefordran av resande och resgods (CIV).

2. För varje Transportavtal om befordran av passagerare i tåg som ingår med MTR Express (Sweden) AB gäller dessutom dessa Allmänna Villkor. De Allmänna Villkoren gäller också i de fall MTR Express (Sweden) AB använder annat transportmedel, i stället för tåg, för att utföra den avtalade befordringen.

I de fall de Allmänna Villkoren avviker från tvingande bestämmelser i lag eller annan författning är de utan verkan mot resenären.

För internationell järnvägsbefordran tillämpas även de Allmänna Transportvillkoren för Järnvägsresenärer, General Conditions of Carriage for Rail Passengers (GCC-CIV/PRR), fastställda av Internationella Transportkommittén (CIV)

3. MTR Express (Sweden) AB är ett av de trafikföretag som deltar i det så kallade Resplussamarbetet (Resplussföretag).

En resplussresa (Resplussresa) är en resa med tåg, buss eller annat färdmedel hos ett Resplussföretag, kombinerad med en sådan resa hos ett eller flera andra Resplussföretag, om det för den kombinerade resan har utfärdats en biljett, som är icke periodisk (ordinär biljett), med beteckningen Respluss. En sådan biljett, en Resplussbiljett, gäller för en Resplussresa.

En Resplussresa föreligger också om en kombinerad resa, som sker med stöd av ett periodiskt färdbevis (t ex årskort) som försetts med beteckningen Respluss, genomförs i ett och omedelbart sammanhang med rimliga bytestider². Ett sådant färdbevis, en Resplussbiljett, gäller för flera Resplussresor.

I punkt 17-19 i dessa Allmänna Villkor återfinns resevillkoren för Resplussresor. Resevillkoren för Resplussresor är gemensamma för de trafikföretag som deltar i Resplussamarbetet och reglerar MTR Express (Sweden) AB:s ansvar för tågförsening och andra trafikstörningar i samband med Resplussresor (Kom-Fram-Garantin och till garantin anslutande frågor).

MTR Express (Sweden) AB:s ansvar enligt resevillkoren för Resplusresor är i stor utsträckning lika med det ansvar som MTR Express (Sweden) AB enligt dessa Allmänna Villkor har för tågförsening och andra trafikstörningar vid resa som inte är en Resplusresa.

² Rimliga bytestider följer av Samtrafikplanen som publiceras på www.samtrafiken.se. Rimliga bytestider får du även om du söker en resa på www.resrobot.se

4. De Allmänna Villkoren gäller dock inte för sådan befordran som består av resa med annat järnvägsföretags/transportörs tåg och/eller med resa i vägfordon, eller annat transportmedel, om MTR Express (Sweden) AB, enligt vad som framgår av biljetten för resan, endast sålt resan som återförsäljare för nämnda transportörs räkning. För sådan resa gäller de befordringsvillkor som dessa transportörer tillämpar.

5. MTR Express (Sweden) AB är ansvarigt för de underleverantörer som MTR Express (Sweden) AB anlitar för att fullgöra sina åtaganden gentemot kund. Förvaltaren av den järnvägsinfrastruktur på vilken transporten utförs ska anses som en sådan underleverantör.

6. De Allmänna Villkoren finns tillgängliga på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se.

BEFORDRAN AV RESANDE

7 Befordringsskyldighet och rätt till befordran

7.1 MTR Express (Sweden) AB är skyldigt att befordra en resande, som har en giltig biljett i enlighet med vad som gäller för biljetten. En sådan resande har rätt till befordran i trafikmedlet. Om emellertid biljetten saknar uppgift om avgångstid och ankomsttid under resan, har den resande rätt till befordran i trafikmedlet bara om ledig plats finns.

7.2 En resande har rätt till ledsagning om denna bokats före resa i enlighet med de allmänna villkoren för ledsagning vilka återfinns på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se.

7.3 En resande som inför eller under sin resa,

- a) uppträder berusad eller stör ordningen eller stör andra resenärer på ett sätt som inte kan godtas; eller
- b) genom sitt uppträdande äventyrar eller kan befaras äventyra säkerheten i driften av trafikmedlet; eller
- c) inte rättar sig efter tillsägelser som trafikpersonalen meddelar i tjänsten; eller
- d) inte har en giltig biljett för resan, eller del därav, och vägrar att genast i trafikmedlet, där så är möjligt, betala hela eller del av biljettavgiften för resan och i förekommande fall fastställd tilläggsavgift enligt punkt 8.9; eller
- e) tar med sig bagage och djur som inte får medföras enligt punkterna 10 och 11,

har förlorat sin rätt till befordran och ska lämna färdmedlet om trafikpersonalen bestämmer det.

7.4 Den som har förlorat sin rätt och inte får medfölja i trafikmedlet, enligt punkt 7.3 moment a), b), eller c), har inte rätt att få tillbaka den biljettavgift han har betalat för sin resa och inte heller, om resan påbörjats, skillnaden mellan avgiften för resan och avgiften för den sträcka han har rest.

Den som har förlorat sin rätt till befordran och inte får medfölja, enligt punkt 7.3 moment e), har rätt att få tillbaka avgiften för resan eller, om resan har påbörjats, skillnaden mellan denna biljettavgift och avgiften för den sträcka han har rest.

För den som reser på periodiskt giltig biljett ska återbetalningsbeloppet utgöra en proportionell del av avgiften för den periodiska biljetten.

8 Biljetter

8.1 Information om MTR Express (Sweden) AB:s olika biljetter samt skyldighet att ha giltig biljett respektive giltig identitetshandling framgår av MTR Express (Sweden) AB:s vid var tid gällande Köp villkor. Dessa återfinns på www.mtr.se.

Giltigt färdbevis för resa är antingen en icke-periodisk giltig biljett eller ett periodiskt giltigt färdbevis.

8.2 Om inte annat bestämts, ska en icke-periodisk biljett innehålla uppgift om

- a) transportören eller transportörerna (MTR Express (Sweden) AB eller annat järnvägsföretag) med vilken den resande har ingått befordringsavtal,
- b) biljettens giltighetstid,
- c) typ av färdmedel samt förekommande klass och platsreservation i färdmedlet,
- d) namn på avgångsplatser (stationer, terminaler, hållplatser eller andra trafikplatser) och ankomstplatser,
- e) biljettavgiften (priset) för resan,
- f) tidtabellsenliga avgångstider och ankomsttider,
- g) förekommande rabattkategori (t ex barn, ungdom, student eller pensionär), samt
- h) den resandes namn på personlig biljett.

Momenten a), b), c) och h) i gäller också för periodisk biljett

8.3 Den resande ska under sin resa, så länge han uppehåller sig i färdmedlet eller innanför spärrarna på en trafikplats som trafikeras av MTR Express (Sweden) AB, ha en giltig biljett för resan.

8.4 Om den resande inte har någon biljett när han påbörjar sin resa, ska han tala om det vid biljettkontroll.

8.5 Om den resande, när han köper sin biljett eller genom anslag på trafikplats eller på annat sätt, fått reda på att biljetten ska viseras i automat i eller utanför färdmedlet, anses den resande sakna giltig biljett, om sådan visering inte skett.

8.6 Olika rabatter för olika resenärskategorier kan finnas. De kategorier som reser på rabatterad biljett framgår av MTR Express (Sweden) AB:s Köpvillkor.

8.7 En biljett som har utfärdats för viss namngiven resande är personlig och gäller bara för denne resande. Om trafikpersonalen begär det, ska den resande styrka sin rätt till resan genom att visa upp en godtagbar giltig identitetshandling. Detsamma gäller den som reser på rabatterad biljett. En sådan resande ska dessutom kunna visa upp ett godtagbart bevis (t.ex. studentlegitimation, så kallat förmånsintyg eller pensionärsintyg) för sin rätt till rabatt. Resenärer som undantas från krav på id-handling är medföljande barn som reser med vuxen och ensamåkande barn under 16 år, såvida barnet inte behöver styrka sin ålder för att få resa på rabatterad biljett. Om rätt till resa eller rabatt inte kan styrkas, anses den resande sakna giltig biljett. Då gäller bestämmelserna i punkt 8.9.

8.8 En biljett som har ändrats obehörigen är ogiltig och kommer, förekommande fall, att tas om hand av trafikpersonalen.

8.9 En resande som inte har en giltig biljett ska, där så är möjligt, köpa biljett till den avgift (pris) som gäller vid köp på trafikmedlet. Den resande ska dessutom, om denne vid första biljettkontroll uppgivit att denne saknar biljett, eller på annat sätt försökt undandra sig att betala rätt biljettavgift för resan, betala fastställd tilläggsavgift (kontrollavgift) enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik.

Kontrollavgiften är 800 kronor.

8.10 En biljett får av den resande återlämnas för återköp endast i enlighet med vad som framgår av MTR Express (Sweden) AB:s Köpvillkor eller i enlighet med vad som är angivet på biljetten. Bestämmelserna i sin helhet återfinns på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se.

8.11 En förlorad personlig biljett ersätts i enlighet med MTR Express (Sweden) AB:s Köpvillkor. Bestämmelserna i sin helhet återfinns på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se. En förlorad opersonlig biljett ersätts inte.

8.12 En platsreservation som avser viss numrerad plats medför rätt till

denna plats framför annan resande som inte har reservation för samma plats. Biljett utan platsreservation medför inte rätt till någon sittplats i de fall sittplats saknas.

8.13 Resenärer med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet har samma rättigheter som övriga resenärer. Särskilda tjänster tillhandahålls för att göra tågresan tillgänglig för så många som möjligt. Mer information finns på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se.

9 Ordningsregler

9.1 Det råder rökförbud på tåget.

9.2 Det är inte tillåtet att dricka medhavda alkoholhaltiga drycker ombord på tåget. Alkohol köpt ombord får inte tas med vid avstigning från tåget.

9.3 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.

9.4 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.

10 Bagage

10.1 Den resande får under sin resa kostnadsfritt som handbagage ta med sig föremål som lätt kan bäras av den resande, som är av skäligt omfång och som i varje färdmedel kan vara placerat på därför avsedd plats eller i utrymme som särskilt anvisats.

Riktlinjer för vad som avses med handbagage av skäligt omfång är 1 bagage med måtten cirka 80 x 50 x 35 cm som inte väger mer än cirka 20 kg. I tillägg till detta en mindre väska (handväska, lapttoppväska etc.).

10.2 Den som vill ta med övrigt bagage ska vid biljettköpet eller inför resan söka och ges information om gällande bestämmelser vilka återfinns på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se. Det är särskilt viktigt att resande med funktionsnedsättning informerar sig om vad som gäller. Information gäller bara för den aktuella resan.

10.3 Barnvagn, rullstol (även el-rullstol), rollator och liknande hjälpmedel får medtagas i mån av plats. Barnvagn ska fällas/vikas ihop och placeras på anvisad plats. Permobil får medtagas i mån av plats. Bokning av plats ska ske före resan i samband med bokning av biljetten.

Om rullstol, rollator eller liknande hjälpmedel skall användas som hjälpmedel under resan måste den resande före bokning av biljetten förvissa sig om att rullstolen på grund av längd, bredd och vikt kan medföras och nyttjas i tåget. Detsamma gäller vid medtagande av permobil.

De begränsningar som gäller ombord är bredd: 80 cm, längd: 120 cm, vikt: 350 kg. Markfrigång måste vara minst 5 cm.

10.4 Cyklar (även el-cyklar), el-scootrar, el-mopeder och liknande fordon får ej medtagas.

10.5 Det är inte heller tillåtet att som bagage ta med

- a) farligt gods, såsom explosiva och brandfarliga föremål och vätskor samt giftiga, smittbärande eller frätande ämnen,
- b) skjutvapen, om inte slutstycket, eller annan vital del av vapnet avlägsnats och förvaras skild från vapnet, som ska vara förvarat i fodral, samt
- c) föremål och vätskor som kan medföra olägenheter eller risk för skada för medresenärer eller för MTR Express (Sweden) AB.

10.6 Den resande ansvarar själv för sitt bagage. Detta gäller även när bagaget är placerat på sådant sätt att den resande inte kan hålla det under direkt uppsikt.

10.7 MTR Express (Sweden) AB tar hand om upphittade saker. Om ingen efterfrågat upphittade saker inom tre månader från fyndtillfället, skänks eller slängs hittegodset. Avgift tas ut för hantering och frakt av hittegodset. Mer information återfinns på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se.

11. Sällskapsdjur

11.1 Ledarhund eller servicehund för personlig hjälp åt resande med funktionsnedsättning får alltid tas med kostnadsfritt. Bokning av plats behöver inte ske. Ledarhund och servicehund får placeras på golvet intill den resande.

11.2 Den som vill ta med annat sällskapsdjur ska vid biljettköpet eller inför resan söka och ges information om gällande bestämmelser vilka återfinns på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se. Information gäller bara för den aktuella resan.

11.3 När sällskapsdjur är tillåtna ska bokning av plats ske före resan i samband med bokning av biljetten. När sällskapsdjur är tillåtna får en större hund eller ett par mindre hundar eller andra sällskapsdjur tas med och placeras i särskilt anvisat utrymme (kupé etc.). I det anvisade utrymmet får mindre sällskapsdjur i bur eller väska placeras på skyddande underlag på sittplats som, om möjligt, reserverats. Övriga sällskapsdjur ska placeras på golvet.

11.4 Andra djur än sällskapsdjur får inte tas med. MTR Express (Sweden) AB avgör vad som ska anses som sällskapsdjur enligt dessa Allmänna Villkor.

11.5 MTR Express (Sweden) AB har rätt att ta ut särskild avgift för sällskapsdjur som ska tas med. Dock gäller att ledarhund eller servicehund får tas med kostnadsfritt.

MTR EXPRESS (SWEDEN) AB:S ANSVARIGHET

12. Ansvar för person- och sakskada

12.1 MTR Express (Sweden) AB är ansvarigt för när en resande skadas eller omkommer (personskada) och för när den resandes bagage, sällskapsdjur eller andra personliga tillhörigheter skadas eller förloras (sakskada) i enlighet med vad som är stadgat i lag. Detsamma gäller ersättningen för skadan.

12.2 Enligt huvudregeln i gällande författningar svarar MTR Express (Sweden) AB 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.

12.3 Har sakskada uppkommit utan samband med personskada svarar MTR Express (Sweden) AB för skadan endast om MTR Express (Sweden) AB genom oaktsamhet vållat skadan.

12.4 Ansvar för sakskada är begränsat till ett halvt prisbasbelopp enligt 2 kap 7 § socialförsäkringsbalken, om inte MTR Express (Sweden) AB orsakat skadan genom uppsåt eller grov vårdslöshet.

12.5 Om den resande vill kräva ersättning för person- och sakskada, bör han om möjligt anmäla skadan redan till trafikpersonal. Krav på ersättning framställs enligt punkt 21.

12.6 Om en resande avlider eller skadas åligger det MTR Express (Sweden) AB att omgående, och under inga omständigheter senare än 15 dagar efter det att den ersättningsberättigade personens identitet fatställts, göra de förskottsutbetalningar som behövs för att täcka kostnaderna för den drabbade passagerarens eller hans/hennes anhörigas omedelbara behov, i proportion till den skada som lidits. Vid dödsfall ska förskottsutbetalningen uppgå till minst 21 000 EUR.

En förskottsutbetalning ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar och kan kvittas mot eventuella senare utbetalningar, men den kan inte återkrävas annat än i de fall skadan uppstått genom resenärens försumlighet eller vållande, eller när en annan person än den ersättningsberättigade personen har mottagit förskottsutbetalningen.

MTR EXPRESS (SWEDEN) AB:S ANSVAR FÖR TÅGFÖRSENING OCH ANDRA TRAFIKSTÖRNINGAR (EJ RESPLUSRESA)

13 Ansvar för assistans och skadestånd vid trafikstörning

13.1. MTR Express (Sweden) AB är ansvarigt gentemot den resande för tågförsening, utebliven tåganslutning, tåginställelse eller annan trafikstörning i enlighet med bestämmelserna i denna punkt 13.

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

13.2 MTR Express (Sweden) AB är fritt från ansvar när trafikstörningen kan hänföras till fel eller försummelse av den resande, såsom när den resande försummar färdmedlets avgångstid, tar plats i fel färdmedel, eller del därav, eller inte stiger av färdmedlet på sin bytesplats eller slutliga ankomstplats. Om emellertid den resande kan visa att hans handlande föranletts av felaktiga upplysningar från utförande MTR Express (Sweden) AB, dess personal, tidtabell eller skyltning, eller av felaktig upplysning på själva biljetten, har dock den resande samma rätt till assistans och ersättning som han har enligt denna punkt 13.

13.3 Assistans innebär, i enlighet med vad som närmare beskrivs nedan, att MTR Express (Sweden) AB ska ge den resande ett skäligt omhändertagande under resan och garantera att den resande, om han så önskar snarast möjligt når den slutliga ankomstplatsen för sin resa med MTR Express (Sweden) AB och, i enlighet med vad som närmare beskrivs nedan, i förekommande fall ge den resande ersättning för skäliga kostnader för förtäring och dryck samt för logi, liksom för nödvändiga kostnader för att underrätta personer som väntar på den resande (skadestånd).

Skadestånd för värdebortfall, såsom förlust av inkomst eller andra ekonomiska värden betalas inte och inte heller skadestånd för ideell skada och för följskada.

13.4 **Assistans** ska ges enligt följande,

- a) Information: MTR Express (Sweden) AB ska, vid försenad eller inställd resa, ge den resande information om förväntade avgångs- och ankomsttider så snart information finns att tillgå.

Kontant ersättning kan medges enligt följande: Vid försening från avresestationen eller till bestämmelsestationen, som uppgår till 60 minuter eller mer, ersätts utgifter för nödvändiga telemeddelanden för att underrätta personer som väntar på den resande.

Ersättning lämnas även om den resande på grund av förseningen avbryter sin resa för gott.

- b) Alternativ befordran till den slutliga ankomstplatsen för resan med MTR Express (Sweden) AB: MTR Express (Sweden) AB ska, om den resande inte kan påbörja eller fullfölja sin resa eller om resan kommer att försenas mer än 60 minuter till den slutliga ankomstplatsen och den resande valt att inte avbryta resan utan fortsätta den, så snart som möjligt organisera alternativ befordran av den resande. Sådan befordran får ske även i färdmedel tillhörigt icke utförande MTR Express (Sweden) AB.

Någon skyldighet att anordna alternativ befordran i taxi finns inte.

Kan alternativ befordran inte organiseras och genomföras inom

rimlig tid ska MTR Express (Sweden) AB erbjuda den resande kostnadsfri resa, kombinerad på samma sätt som den ursprungliga, snarast möjligt samma dag eller på senare dag som den resande väljer.

Den resande har inte rätt till ersättning för kostnader för ersättande resa som den resande själv anordnat.

- c) Förtäring, dryck, logi etc.: MTR Express (Sweden) AB ska, vid försening från den första avgångsplatsen eller till den slutliga ankomstplatsen som uppgår till mer än 60 minuter, erbjuda den resande förtäring och dryck i skälig omfattning med hänsyn till förseningstiden, om det finns att tillgå på färdmedlet eller lämpligen kan anskaffas på trafikplats. Detsamma ska gälla logi, och vid behov transport till logiplatsen, om den resande på grund av förseningen förlorat sista anslutande tidtabellsenliga förbindelse för dagen till ankomstplatsen för resan, om inte MTR Express (Sweden) AB erbjuder ersättande resa på likvärdiga villkor.

Förtäring och dryck, samt övernattning, erbjuds inte om den resande avbryter sin resa. Dock ska detta erbjudas enligt ovan om den resande befinner sig på återresa efter att den ursprungliga resan befunnits meningslös (onyttig) enligt vad som anges i punkt 14.3 b).

Kontant ersättning kan medges enligt följande: vid försening från avgångsplatsen eller till den slutliga ankomstplatsen, som uppgår till mer än 60 minuter, ersätts den resande mot inlämnat kvitto eller motsvarande, för skäliga merkostnader för förtäring och dryck samt för skäliga merutgifter för logi och, vid behov, för transport till logiplatsen.

Om den resande kostnadsfritt erbjudits förtäring och logi, samt transport, medges inte ersättning för motsvarande kostnader.

Merutgifter för förtäring och logi samt transport, ersätts inte om den resande avbryter sin biljetterade resa. Dock ersätts sådana utgifter enligt ovan om den resande befinner sig på återresa efter att den ursprungliga resan befunnits meningslös (onyttig) enligt vad som anges i punkt 14.3 b).

- d) Vid funktionsnedsättning: MTR Express (Sweden) AB ska särskilt se till att resande med funktionsnedsättning får assistans med att vid trafikstörning stiga på ett avgående färdmedel, byta till anslutande färdmedel eller stiga av ett ankommande färdmedel

14. Ansvar för återbetalning av biljettavgift vid trafikstörning samt den resandes rätt till ombokning

14.1 MTR Express (Sweden) AB är ansvarigt gentemot den resande för återbetalning av biljettavgift (prisavdrag) för sådan tågförsening, utebliven tåganslutning, tåginställelse eller annan trafikstörning samt för kvalitetsbrist i enlighet med bestämmelserna i denna punkt 14.

MTR Express (Sweden) AB är fritt från detta ansvar när trafikstörningen var känd för den resande genom information som han erhållit före sitt biljettköp, eller om den resande trots trafikstörningen, eller efter ombokning, ankommit till den slutliga ankomstplatsen i tid eller med en försening som uppgår till högst 60 minuter.

14.3 Återbetalning och ombokning, medges enligt följande:

- a) Utebliven assistans: När MTR Express (Sweden) AB inte har kunnat erbjuda en Alternativ befordran, med linjelagd eller annan ersättningstrafik, i enlighet med punkt 13.4 b (Alternativ befordran).
- b) Vid avbrytande av resa och/eller när resan blivit meningslös (onyttig): Om det skäligen är troligt att ankomsten till den slutliga bestämelsestationen kommer att försenas 60 minuter eller mer och den resande inte valt att fortsätta resan enligt punkt 13.4 b) ovan (Alternativ befordran) har den resande rätt till 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 har blivit meningslös (onyttig) med tanke på den resandes ursprungliga resplan. Dessutom erhåller den resande en kostnadsfri returresa till den första avresestationen snarast möjligt om detta är relevant.

Om resan blivit bara till viss del meningslös (onyttig), återbetalas en skälig del av biljettavgiften. I sådant fall finns ingen rätt till kostnadsfri returresa.

En resa ska anses ha blivit meningslös (onyttig) om den resande 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.

Återbetalning av hela biljettavgiften sker också om resan inte påbörjats, på grund av att resan blivit meningslös (onyttig).

Rätt till återbetalning enligt föregående stycken i detta moment a) gäller inte för innehavare av periodiskt giltigt biljett (periodkort).

- c) Ombokning: Om det skäligen är troligt att ankomsten till den slutliga bestämelsestationen kommer att försenas 60 minuter eller mer och den resande inte valt att fortsätta resan enligt punkt 13.4 b) ovan (Alternativ befordran) har den resande rätt att, i stället för återbetalning, begära ombokning till annan tågförbindelse till den slutliga bestämelseorten snarast möjligt, eller en senare dag som resenären finner lämplig, och på likvärdiga transportvillkor.
- d) Kvalitetsbrist (ordning och hygien mm.): Om den resande orsakas obehag eller olägenhet under resan till följd av sådan brist i fråga om service, utrustning, ordning eller hygien i färdmedlet som MTR Express (Sweden) AB bär ansvaret för, återbetalar MTR Express (Sweden) AB en skälig del av biljettavgiften. Obehag eller olägenhet som de resande förorsakar varandra ersätts inte.

15. Restidsgaranti

15.1 Om en resande, vid resa i MTR Express (Sweden) AB:s tåg, drabbas av en försening mellan den avresestation och bestämmelsestation som anges på biljetten, för vilken biljettpriset inte har ersatts enligt punkt 14 ovan, har den resande, utan att därmed avsäga sig rätten till befordran, rätt till ersättning för förseningen från MTR Express (Sweden) AB enligt nedan.

15.2 En resande med icke periodisk biljett, har alltid rätt att begära och få kontant ersättning för förseningen enligt följande.

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

15.3 Resenärer som har ett periodkort eller abonnemang och som under dess giltighetstid upprepade gånger har drabbats av förseningar eller inställd trafik får begära ersättning i enlighet med följande ersättningsbestämmelser:

1. Biljettyp PLUS (års-/månadskort): 115 kronor vid 60-119 minuters försening och 230 kronor vid 120 minuters försening.
2. Biljettyp FLEX (års-/månadskort): 105 kronor vid 60-119 minuters försening och 210 kronor vid 120 minuters försening eller mer.

16. Utbetalning av ersättning

16.1 Ersättning ska utbetalas kontant till den resande inom en månad från den dag den dag då MTR Express (Sweden) AB mottagit den resandes begäran om ersättning.

16.2 När ersättning enligt Resevillkoren ska utgå till den resande i form av återbetalning av biljettavgift, ska ersättningen beräknas på resan i dess helhet. Ersättningen får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, t.ex. vissa avgifter, telefon- eller portokostnader.

16.3 Lägsta belopp för utbetalning av ersättning är ett belopp som i kronor räknat, när utbetalning sker, motsvarar 4 EUR, dock avrundat uppåt till närmsta tiotal i kronor. Under detta belopp utgår ingen ersättning.

MTR EXPRESS (SWEDEN) AB:S ANSVAR FÖR TÅGFÖRSENING OCH ANDRA TRAFIKSTÖRNINGAR VID RESPLUSRESOR

Vid Resplusresor är utförande Resplusföretag – dvs. det Resplusföretag på vars delsträcka en försening, utebliven anslutning, inställelse eller annan trafikstörning inträffar - ansvarigt gentemot den resande för trafikstörningen enligt vad som närmare beskrivs i punkt 17-19 nedan.

MTR Express (Sweden) AB:s har vid sidan av sitt ansvar vid Resplusresor ansvar för trafikstörningar på dess egna delsträckor enligt vad som anges i punkt 13-16 ovan.

MTR EXPRESS (SWEDEN) AB:s Allmänna villkor för befordran av passagerare på järnväg, gällande från 2017-05-11.

17. Kom-Fram-Garanti

17.1 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 Resplusresa.

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

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 för Resplusresan har resenären möjlighet att välja ett av följande alternativ:

1. Fortsätta Resplusresan eller boka om sin resa till den slutliga ankomstplatsen snarast möjligt och på likvärdiga villkor (Alternativ befordran)

2. Ej påbörja eller avbryta sin Resplusresa och få pengarna tillbaka enligt punkt 18.

Om resenären valt att fortsätta resan ska utförande Resplusföretag så snart som möjligt organisera Alternativ befordran av resenären. Någon generell skyldighet att anordna Alternativ befordran i taxi finns inte. Kan Alternativ befordran 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: Om resenären valt att fortsätta resan ska utförande Resplusföretag 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 skälig omfattning. Logi erbjuds inte, och ersätts heller inte, om resenären väljer att avbryta sin Resplusresa.

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

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

17.4 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.

17.5 Utförande Resplusföretag är ansvarigt för att efterfölja Kom-Fram-Garantin. Om resenären väljer att kontakta utförande Resplusföretaget ska i första hand kontakt tas med trafikpersonal etc. hos utförande Resplusföretag. Är trafikpersonal inte tillgänglig, ska resenären för att få hjälp ta kontakt med utförande Resplusföretag.

18. Återbetalning av biljettpris i anslutning till Kom-Fram-Garantin

18.1 Återbetalningsskyldighet kan avse hela eller delar av biljettpriset för Resplusresan. 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) Resplusresan har inte kunnat fullföljas: Resplusföretaget har inte kunnat erbjuda en ersättningsförbindelse (Alternativ befordran) med linjelagd eller annan ersättningstrafik i enlighet med Kom-Fram-Garantins villkor. I detta fall återbetalas hela biljettpriset för Resplusresan.

b) Resplusresan har avbrutits eller blivit meningslös: Om resenären väljer att inte fortsätta sin Resplusresa enligt punkt 17.1.a) ovan ska utförande Resplusföretag till resenären återbeta ett belopp motsvarande hela biljettpriset enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av Resplusresan 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 för Resplusresan snarast möjligt om detta är relevant.

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

18.2 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.

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

19. Reklamation

19.1 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)

19.2 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.

19.3 Krav bör framställas senast inom tre månader från den dag kravet uppkom till Resplusföretagets kundtjänst eller via dess hemsida, eller annars skriftligen.

19.4 Mottagande Resplusföretag får lämna över krav som gäller trafikstörning till annat Resplusföretag för ställningstagande och skadereglering. Resenären ska underrättas om överlämnande.

19.5 I punkt 21 återfinns bestämmelser om reklamation och framställande av ersättningskrav mot MTR Express (Sweden) AB vilka är i tillämpliga delar gäller även vid reklamation av Resplusresa.

19.6 I det fall MTR Express (Sweden) AB väljer att ersätta resenären för krav som gäller trafikstörning på delsträcka som annat Resplusföretag ansvarar för har MTR Express (Sweden) AB rätt till återkrav av det andra Resplusföretaget.

DEN RESANDES ANSVARIGHET

20. Skador förorsakade av den resande och hans bagage eller sällskapsdjur

20.1 Den resande ansvarar för de skador och kostnader som han förorsakar MTR Express (Sweden) AB och andra resande genom att han stör ordningen eller äventyrar säkerheten i driften av trafikmedlet eller på annat sätt förorsakar skada.

20.2 Den resande ansvarar själv för bagage och sällskapsdjur som han har med sig och för skada som bagage och djur förorsakar. Ansvaret gäller också när föremålen i fråga är placerade på sådant sätt att den resande inte kan hålla dem under uppsikt.

REKLAMATION

21. Ersättningskrav mot MTR EXPRESS (SWEDEN) AB

21.1 Upplysning om hur och var den resande kan framställa krav på ersättning från MTR Express (Sweden) AB lämnas eller förmedlas av MTR Express (Sweden) AB:s trafikpersonal ombord. Information finns också på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtrexpress.se.

Krav bör framställas senast inom tre månader från den dag kravet (fordringen) uppkom.

21.2 Assistans, enligt punkt 13.4: Vill den resande påtala omständighet som berättigar till ersättning eller assistans enligt dessa Allmänna Villkor, bör han i första hand vända sig till trafikpersonalen. Trafikpersonalen ska på resenärens begäran intyga på biljetten (i det fall resenären skrivit ut denna) eller i annan skriftlig handling att tågtrafiken varit försenad, att förseningen lett till en missad anslutning eller att förbindelsen har ställts in.

Är trafikpersonal inte tillgänglig eller i de fall trafikpersonalen inte kan besluta om ersättning kan den resande framställa sina krav hos MTR Express (Sweden) AB. Detta görs lämpligen via www.mtr.se.

En resande som hävdar att en uppgörelse om ersättning mellan den resande och trafikpersonal, eller personal på bemannat säljställe har gjorts, som går utöver vad dessa Resvillkor stipulerar, ska kunna styrka detta

genom att uppgörelsen antecknats på biljetten (i det fall resenären skrivit ut denna), eller i annan skriftlig handling.

21.3 Återbetalning och ombokning (se punkt 14): Om den resande vill framställa krav på ersättning för trafikstörning eller kvalitetsbrist enligt dessa Allmänna Villkor bör dessa framställas *efter genomförd* resa till MTR Express (Sweden) AB.

En resande som hävdar att en uppgörelse om ersättning mellan den resande och trafikpersonal, eller personal på bemannat säljställe har gjorts, som går utöver vad dessa Resevillkor stipulerar, ska kunna styrka detta genom att uppgörelsen antecknas på biljetten (i det fall resenären skrivit ut denna), eller i annan skriftlig handling.

21.4 Person- och sakskada (se punkt 12): Om den resande vill framställa krav på ersättning för person- och sakskada enligt dessa Allmänna Villkor ska han framställa dem till MTR Express (Sweden) AB.

21.5 Den resande förlorar sin rätt till ersättning för trafikstörning och för person- och sakskada om denne inte väcker talan inom de preskriptionstider som är angivna i lag. Enligt lag är preskriptionstiden för ersättning på grund av trafikstörning ett år och för person- och sakskada tre år.

PERSONUPPGIFTER

22. Behandling av personuppgifter

22.1 MTR Express (Sweden) AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av den resandes personuppgifter. Läs mer om hur vi behandlar personuppgifter och om resenärers rättigheter under dataskyddslagstiftningen i vår integritetspolicy på www.mtr.se.

KLAGOMÅL

23. Framföra klagomål

23.1 Information om hur den resande kan lämna klagomål finns på MTR Express (Sweden) AB:s hemsida www.mtr.se.

TVISTLÖSNING OCH PRESKRIPTION

24. Tvistlösning och preskription

24.1 Tvist om tolkning eller tillämpning av dessa Allmänna Villkor avgörs av allmän domstol.

24.2 Som anges i punkt 21.5 förlorar den resande förlorar sin rätt till ersättning för trafikstörning och för person- och sakskada om denne inte väcker talan inom de preskriptionstider som är angivna i lag. Enligt lag är preskriptionstiden för ersättning på grund av trafikstörning ett år och för person- och sakskada tre år.

24.3 Har den resande i Allmänna reklamationsnämnden (ARN) begärt prövning av tvist med MTR Express (Sweden) AB om fordran på ersättning enligt dessa Allmänna Villkor eller eljest, och sker det inom den preskriptionstid som gäller för fordringen, skall MTR Express (Sweden)

AB och den resande avvakta ARNs beslut innan talan väcks. Föreligger ARNs beslut först sedan fordringen preskriberats har part ändå rätt att väcka talan inom tre månader från dagen för beslutet. Endast om talan väcks efter denna tidsfrist får den andra parten göra invändning om preskription.

IKRAFTTRÄDANDE

25. Om giltighetstiden för de Allmänna Villkoren

25.1 Dessa Allmänna Villkor träder i kraft den 11 maj 2017.

VERSIONSHANTERING

1. MTR EXPRESS (SWEDEN) AB:s Allmänna villkor för befordran av passagerare på järnväg, gällande från 2014-12-15.
2. MTR EXPRESS (SWEDEN) AB:s Allmänna villkor för befordran av passagerare på järnväg, gällande från 2015-04-14.
3. MTR EXPRESS (SWEDEN) AB:s Allmänna villkor för befordran av passagerare på järnväg, gällande från 2017-05-11.