

Karlstadsbuss allmänna köp- och resevillkor

Innehållsförteckning

1	För vem och när gäller villkoren?.....	2
2	Trafikutbud, biljetter och priser	2
3	Biljettkontroll och tilläggsavgift.....	6
4	Du kan få ersättning om resan blir försenad.....	7
5	Förlustgarantin gäller när du har registrerat ditt resekort.....	9
6	Återköp av periodbiljett och reskassa	9
7	Ordnings- och säkerhetsregler när du reser	11
8	Du har själv ansvar för dina saker	12
9	Karlstadsbuss ansvar och ansvarsbegränsningar	13
10	Om du hamnar i en tvist med Karlstadsbuss	13
11	Personuppgifter som Karlstadsbuss samlar in.....	14
12	Lagar som har koppling till villkoren.....	15

Biljetter, priser och särskilda villkor

1 För vem och när gäller villkoren?

De här allmänna köp- och resevillkoren gäller när du köper biljetter till Karlstadsbuss trafik och/eller reser med Karlstadsbuss eller en av våra samarbetspartners på annan trafik där våra färdbevis är giltiga. För vissa typer av biljetter och tjänster gäller dessutom särskilda villkor, till exempel när du köper skol- och företagsbiljetter.

De allmänna bestämmelserna för köp- och resevillkor finns i vissa lagar och förordningar. De finns i en lista under punkt 14 sist i villkoren. Det är dock Karlstadsbuss som bestämmer vilka regler som gäller i Karlstadsbuss-trafiken. Karlstadsbuss har också rätt att ändra villkoren utan att säga till i förväg, men du kan alltid hitta de aktuella villkoren på karlstadsbuss.se.

Ordförklaring

Karlstadsbuss avser Karlstads kommuns avdelning Karlstadsbuss under Stadsbyggnadsförvaltningen.

Karlstadsbuss tätortstrafik är det linjenät (inklusive stationer och fordon med mera) där Karlstadsbuss, eller ett företag som Karlstadsbuss anlitar, gör det möjligt att resa med kollektiv persontrafik inom Karlstads tätort, Klarälven, Vänern och i vissa angränsande områden).

2 Trafikutbud, biljetter och priser

Karlstads kommunfullmäktige och Stadsbyggnadsnämnden bestämmer tillsammans

- trafikutbudet, det vill säga tidtabeller och linjestreckningar
- biljettsortimentet, det vill säga vilka typer av biljetter som ska finnas
- priserna, det vill säga vad en biljett ska kosta.

De har också rätt att ändra på detta. Det aktuella trafikutbudet, biljettsortimentet och priserna hittar du alltid på karlstadsbuss.se.

2.1 Du måste ha en giltig biljett

När du reser med Karlstadsbuss måste du ha en biljett som gäller under hela resan.

Om du reser med en biljett som inte har en fast starttidpunkt, måste du starta biljetten för att den ska vara giltig. Det gäller till exempel periodbiljetter och enkelbiljetter från Värmlandstrafik. Du aktiverar biljetten när du håller den mot Karlstadsbuss eller Värmlandstrafik kortläsare första gången.

En enkelbiljett är giltig i Karlstadsbuss kortläsare i 60 minuter från och med dess starttid. Starttiden är antingen när du aktiverar biljetten eller när du köper biljetten, beroende på vilken sorts enkelbiljett du köper.

Biljetter som du har köpt med Karlstadsbuss app är giltiga i 60 minuter från och med att du köpt dem. De är endast giltiga på den telefon där du har köpt biljetten.

Du får resa med en enkelbiljett tills du är framme vid din slutdestination även när resan tar längre tid än 60 minuter, så länge du inte gör något byte när 60 minuter har gått som kräver att du läser in biljetten igen.

Om det har gått över 60 minuter sen biljetten startade måste du köpa en ny biljett för att göra ett byte där du måste läsa in biljetten på nytt. Det gäller till exempel om du kliver på en ny buss, båtbus, länståg eller länsbuss där du måste läsa in biljetten på nytt.

Vilka olika biljetter som finns och hur de fungerar kan du läsa om på karlstadsbuss.se.

2.2 Rabatterat pris för barn, ungdomar, studenter och pensionärer

Vissa resenärer betalar ett lägre, rabatterat pris. Priserna finns i prislistan på karlstadsbuss.se.

- **Barn som är under 7 år** reser gratis tillsammans med annan ansvarig person med giltigt färdbevis. Gäller max två barn under 7 år. Ytterligare medföljande barn löser färdbevis för skolungdom.
- **Skolungdomar (0–19 år)** får resa till rabatterat pris för skolungdom till den dag de fyller 20 år. En periodbiljett som är köpt till rabatterat pris kan användas av en person som fyller 20 år under den tid som periodbiljetten gäller.
- **Ungdomar (20–25 år)** får resa till rabatterat pris för ungdom till den dag de fyller 26 år. En periodbiljett som är köpt till rabatterat pris kan användas av en person som fyller 26 år under den tid som periodbiljetten gäller.
- **Seniorer** har rätt att resa till rabatterat pris från och med dagen de fyller 65 år. Rabatterat pris gäller även de som är yngre än 65 år och kan visa upp Försäkringskassans "Intyg för förmånstagare" eller Pensionsmyndighetens "Pensionärsintyg".
- **Studenter** som har fyllt 26 år har rätt att resa till rabatterat pris om de kan visa upp id-kort och en giltig studentlegitimation med studentreselogotypen.

2.2.1 Särskilda regler vid lågtrafik

Vid lågtrafik kl. 10:00 – 14:00 gäller särskilda regler. Då får du som reser som senior eller med barn i barnvagn lösa färdbevis för ytterligare rabatterat pris. Mer information och aktuella priser finns på karlstadsbuss.se.

2.2.2 Barnvagnar

Färdbevis löses som för ordinarie resenär och barnvagn samt upp till två barn under sju år medföljer utan kostnad.

Om du har barn i barnvagn får du åka till rabatterat pris vid lågtrafik, se punkt 2.2.1.

2.3 Särskilda villkor när du köper biljetter på karlstadsbuss.se

Du som är över 18 år kan köpa periodbiljetter och fylla på reskassa på karlstadsbuss.se.

Du som är under 18 år kan köpa biljetter på karlstadsbuss.se om du har målsmans tillstånd. Mer information om hur du betalar biljetten hittar du på karlstadsbuss.se.

2.3.1 Betalvillkor

Du kan betala med VISA eller MasterCard samt direktbetalning via internetbank. Ditt kort måste vara godkänt för 3D Secure (Verified by Visa respektive MasterCard SecureCode). Vi tar inte emot betalningar med American Express eller Diners club. För hantering av kontouppgifter och kortbetalning använder vi Nets som vår betalningspartner. Priserna på våra produkter anges i SEK och inkluderar moms. Vi förbehåller oss rätten att ändra priserna i webbutiken utan föregående avisering.

2.4 Särskilda villkor när du köper biljetter i mobilappen

Biljetttjänsten i Karlstadsbuss app ägs och administreras av Karlstadsbuss. I villkoren används termen "mobil enhet" för mobiler, surfplattor och liknande där appen kan installeras. Karlstadsbuss app fungerar med Android- och Apple iOS-baserade enheter. Karlstadsbuss app kan bland annat användas för att köpa Karlstadsbuss biljetter.

När du installerar, använder eller registrerar dig för biljettförsäljning i Karlstadsbuss app godkänner du dessa användarvillkor. Användarvillkoren kommer därmed att utgöra ett avtal mellan dig och Karlstadsbuss. Avtalet innebär att du får en licens att använda Karlstadsbuss app i enlighet med användarvillkoren. Du får inga rättigheter utöver vad som framgår av dessa villkor. Om du inte godtar villkoren kan du inte använda biljettfunktionen i Karlstadsbuss app.

2.4.1 Köpvillkor

En aktiverad mobilbiljett är ett giltigt färdbevis hos Karlstadsbuss.

Karlstadsbuss är din avtalspart och den som säljer biljetterna till dig.

För att kunna betala behöver du ett konto- eller bankkort med VISA eller MasterCard eller att du är ansluten till SWISH. Din beställning skickas via en betalväxel till kortutgivaren.

Köp går endast att göra då appen har registrerats.

Köpet görs via betalning direkt i appen. Observera att för transaktionen och betalningsförmedlingen är det betaltjänstleverantörens villkor som gäller. Betalningen dras från ditt kortkonto/kontokredit på samma sätt som när du betalar med kortet i butik.

Vid betalning och andra kontakter med betaltjänstleverantören processas och lagras kortuppgifter hos betaltjänstleverantören på ett säkert sätt i enlighet med Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS).

Du kan ha flera aktiverade biljetter igång på samma gång d.v.s. flera personer kan använda biljetter på samma mobila enhet.

Biljetten avser resa för aktuell kategori i Karlstadsbuss app men ingen specifik avgång. Biljetten börjar gälla när du aktiverar den. Biljetten måste aktiveras innan resan påbörjas.

En biljett måste användas inom 365 dagar från köptillfället. Oanvända biljetter kan aktiveras offline inom sju dygn från tidpunkten för senaste biljettköpet. Om du inte gjort ett biljettköp under de senaste sju dygnen måste du vara online för att aktivera biljetterna. (Gratis wifi finns på alla bussar.)

Biljetter sparas lokalt i din telefon. Vid nyinstallation av Karlstadsbussappen, tex vid byte av telefon, försvinner dina biljetter. Kontakta vårt Kundcenter så hjälper de dig återfå biljetterna. Mer än 365 dagar gamla biljetter ersätts ej.

Köpt biljett återlöses ej.

Karlstadsbuss åtar sig inget ansvar för tekniska problem som kan uppstå hos annan part, såsom problem med Internetåtkomst, tekniska problem hos betaltjänstleverantörer, tekniska problem med din mobila enhet eller liknande.

Karlstadsbuss kommer att vidta alla rimliga åtgärder för att appen ska fungera så som avsett.

Karlstadsbuss kan dock inte garantera att appen alltid fungerar problemfritt.

2.4.2 Användarvillkor för biljettfunktionen

För användning av biljettfunktionen i Karlstadsbuss app gäller nedanstående användarvillkor.

Att köpa och sedan aktivera en biljett kräver en Apple iOS- eller Androidbaserad mobil enhet med fungerande Internetuppkoppling.

Biljetten måste vara aktiverad innan resan påbörjas för att vara giltig.

Observera att förmedling av betalning inte hanteras av Karlstadsbuss. När du väljer en betalningslösning i Karlstadsbuss app gäller de villkor för betaltjänstleverantören som tillämpas för av dig vald betalningslösning.

Köpta biljetter är knutna till ditt registrerade mobilnummer och den mobila enhet du använder vid tillfället för registrering.

Du ansvarar själv för eventuella avgifter som teleoperatören tar ut för mottagande av data och/eller SMS vid registrering och användning av appen.

Installation och användning av appen får bara ske på de tekniska plattformar som den tillgängliggörs på och i enlighet med de instruktioner som från tid till annan meddelas av Karlstadsbuss.

Karlstadsbuss åtar sig inget ansvar för tekniska problem som kan uppstå hos annan part, såsom problem med Internetåtkomst, tekniska problem hos betaltjänstleverantörer, tekniska problem i din mobila enhet eller liknande.

Karlstadsbuss kommer att vidta alla rimliga åtgärder för att appen ska fungera så som avsett.

Karlstadsbuss kan dock inte garantera att appen alltid fungerar problemfritt.

2.4.3 Spärr av tjänst

Karlstadsbuss app får inte användas för andra syften än de av Karlstadsbuss avsedda. Karlstadsbuss förbehåller sig rätten att utan föregående avisering spärra tjänster helt eller delvis vid misstanke om obehörigt nyttjande, missbruk av tjänsten, eller om Karlstadsbuss utifrån tekniska, säkerhetsmässiga eller andra grunder bedömer att så bör ske för att skydda Karlstadsbuss, kunds eller annan parts intressen.

2.4.4 Behandling av personuppgifter

När du köper biljetter via appen samtycker du till att Karlstadsbuss behandlar ditt mobilnummer som du registrerar i samband med aktivering av tjänsten. Mobilnumret behandlas för ändamålet att kunna identifiera dina biljetter i Karlstadsbuss system. Vid kontakt med kundservice för frågor gällande tjänsten kan du behöva uppge ditt registrerade mobilnummer.

Karlstadsbuss lagrar uppgifter, som mobilnummer och köphistorik, som genereras i samband med biljettköp och registrering och använder dessa uppgifter för hantering av avtalsrelationen med dig som kund. Uppgifterna lagras i 12 månader, därefter avidentifieras dessa.

Karlstadsbuss förbehåller sig rätten att kommunicera information om tjänsten till det mobilnummer som registrerats vid aktivering av tjänsten.

Vid fördjupad biljettkontroll kan SMS komma att skickas till ditt registrerade mobilnummer för verifiering.

2.4.5 Ändringar och avtalstid m.m.

Villkoren gäller tillsvidare.

Du har rätt att när som helst säga upp detta avtal med Karlstadsbuss med omedelbar verkan.

Uppsägning sker genom avinstallation av Karlstadsbuss app.

Appen Karlstadsbuss biljettfunktioner, innehållet i tjänster som tillhandahålls via denna, och de tekniska förutsättningarna för användande av appens biljettfunktioner kan komma att ändras. Även villkoren för köp och användning av tjänsten kan ändras. Om du inte godkänner ändringar har du rätt att upphöra med användningen av Karlstadsbuss apps biljettfunktioner. Om så inte sker anses du ha accepterat dem.

Karlstadsbuss förbehåller sig rätten att när som helst sluta tillhandahålla biljettfunktioner i Karlstadsbuss app liksom viss tjänst däri.

2.4.6 Kontroll och tilläggsavgift

Kan du inte uppvisa giltig biljett vid kontroll, ska du, enligt lag (SFS 1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en tilläggsavgift om f.n. 600 kronor utöver avgiften för biljett.

Då din giltiga biljett är registrerad i en mobil enhet är du skyldig att tillfälligt överlämna din mobila enhet till ombordpersonal, kontrollant eller annan personal som utför uppdrag åt Karlstadsbuss, om denne bedömer det som nödvändigt för att kunna utföra kontrollen.

Karlstadsbuss kundcenter

Om du har frågor om Karlstadsbuss app, biljetter och biljettfunktioner, priser eller annat som gäller Karlstadsbuss är du välkommen att kontakta Karlstadsbuss kundcenter via:

Telefon: 054-540 46 00

Postadress: Västra Torggatan 26, 651 84 Karlstad

Karlstadsbuss kontaktcenter är öppet mån-tors, 8.00-18.00, fre 8.00-17.00.

Se även karlstadsbuss.se.

2.4.7 Du har ingen ångerrätt

Du har inte någon ångerrätt när du köper biljett genom karlstadsbuss.se eller mobilappen. Vilka regler som gäller för att reklamera eller lämna tillbaka en biljett finns i de här villkoren.

Reglerna om ångerrätt finns i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

3 Biljettkontroll och tilläggsavgift

Karlstadsbuss genomför biljettkontroller i Karlstadsbuss tätortstrafik. Själva kontrollerna sköts av Karlstads kommun. De som får genomföra en biljettkontroll är trafikpersonal, trafiktjänstemän, tjänstemän som utför avgiftskontroller och ordningsvakter.

Du är skyldig att visa upp att du har en giltig biljett och lämna över den när det är biljettkontroll i Karlstadsbuss tätortstrafik. Om du har köpt en biljett till rabatterat pris måste du dessutom kunna visa upp något som styrker att du har rätt till det lägre priset, till exempel en id-handling, Försäkringskassans eller Pensionsmyndighetens intyg eller en studentlegitimation. Läs mer om vad som gäller under punkt 2.2 i de här villkoren.

Om du har köpt en biljett med mobilappen är du även skyldig att uppge telefonnumret till den mobiltelefon som du har köpt biljetten från, och visa upp samt lämna över mobiltelefonen som biljetten finns på.

Vad som händer om du inte visar upp en giltig biljett

Om du inte kan visa upp en giltig biljett vid en biljettkontroll måste du köpa en biljett av kontrollanten. Du kan dessutom få betala en tilläggsavgift på 600 kronor utöver avgiften för biljetten. Om du inte betalar tilläggsavgiften inom 30 dagar tillkommer också en påminnelseavgift. Om du inte har betalat efter 10 dagar lämnas ärendet över till ett inkassoföretag.

Om du vägrar att köpa biljett eller att betala tilläggsavgiften kan du bli avvisad från bussen. Du kan också bli avvisad från områden som allmänheten bara har tillträde till med biljett.

Om du missbrukar en biljett kan du bli av med din biljett eller ditt resekort.

Det här är dina rättigheter när du reser med Karlstadsbuss

4 Du kan få ersättning om resan blir försenad

Om det finns risk för att det ska bli förseningar i Karlstadsbuss tätortstrafik kan du ha rätt till ersättning. Du kan dock bara få ersättning för kostnader som är skäligen. Samma regler gäller när det har varit en försening som du har drabbats av.

En resa räknas som försenad om du kommer fram till din slutdestination senare än vad som anges i tidtabellen. Vid planerade ändringar av tidtabellen betalar Karlstadsbuss inte ut någon ersättning om Karlstadsbuss har informerat om ändringen på karlstadsbuss.se minst tre dygn i förväg.

Karlstadsbuss ansvar för förseningar, inställda avgångar och följer av dessa begränsar sig till vad som redovisas här. Karlstadsbuss ersätter alltså inte några andra kostnader eller skador än vad som anges i dessa villkor.

Reglerna om vad du kan få ersättning för när du reser finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953).

4.1 Du kan få ersättning för kostnader för annan transport

Om du har anledning att anta att du kommer att bli mer än 20 minuter försenad till din slutdestination har du rätt till ersättning för extra kostnader som du har för att nå din slutdestination i tid. Det kan till exempel vara kostnader för att du måste resa med taxi, bil eller ett annat trafikbolag.

Det finns ett högsta belopp som Karlstadsbuss betalar ut per förseningstillfälle. Beloppet är 2,5 procent av det prisbasbelopp som gäller det år som resan skulle ha avslutats. Det exakta beloppet finns på karlstadsbuss.se. Karlstadsbuss ersätter bara transportkostnaden, dricks ersätts till exempel inte.

Reglerna om prisbasbeloppet finns i socialförsäkringsbalken 2 kap. 7 §.

4.2 Du kan få återbetalning på en köpt biljett

För att ha rätt till återbetalning måste du ha köpt en biljett. Om din resa är mer än 20 minuter försenad, och om du inte har begärt ersättning för en annan transport enligt punkt 4.1, så har du rätt att få tillbaka en del av det pris som du har betalat för biljetten. Andelen beror på hur stor förseningen var.

Försening	Återbetald andel
20-39 minuter	50 procent
40-59 minuter	75 procent
60 minuter och mer	100 procent

Om du använder reskassa måste du ha läst av din biljett i en Karlstadsbuss-utrustning för att kunna begära återbetalning. Om du använder ett periodfärdbevis baseras återbetalningen på priset för färdbeviset delat med det antal resor en genomsnittlig resenär gör under ett sådant färdbevis giltighetstid. **De aktuella ersättningsbeloppen finns på karlstadsbuss.se.**

4.3 Lämna in ett klagomål på en resa och begära ersättning

För att få återbetalning måste du både lämna in ett klagomål på resan och begära ersättning. Klagomålet kan du lämna per telefon eller brev till Karlstadsbuss kundtjänst.

Kontaktuppgifterna finns på karlstadsbuss.se. Du kan välja att begära ersättningen samtidigt som du lämnar ditt klagomål eller att lämna in begäran om ersättning i efterhand.

Du måste lämna in ett klagomål på resan inom två månader efter den försenade resan för att ha rätt till återbetalning. Karlstadsbuss accepterar även senare klagomål om de sker inom skälig tid efter resan. Du måste dock ha en giltig ursäkt för att inte lämna in ett klagomål inom två månader, till exempel sjukdom eller liknande.

Du har två år på dig att begära ersättning efter att du har lämnat in ett klagomål på resan. Om du begär ersättning från Karlstadsbuss för en försening måste du ange det fullständiga ersättningskravet vid ett och samma tillfälle. Du kan alltså inte komplettera din begäran senare.

Vad en begäran om ersättning ska innehålla

En begäran om ersättning ska innehålla:

- Namn, personnummer och adress.
- Uppgifter om den försenade resan.
- En redogörelse för varför du anser att du har rätt till ersättning.
- Uppgift om vilket färdbevis du hade. (Om du reste med reskassa eller periodfärdbevis ska du ange numret på ditt resekort, med mobilbiljett ska du ange mobilnumret till den telefon som användes vid resetillfället. Om du hade någon annan typ av färdbevis ska du skicka in färdbeviset i original.)
- Kostnadsanspråk (återbetalning eller ersättning för annan transport).
- Kontonummer för utbetalning av ersättningen.

Karlstadsbuss har rätt att hämta in mer underlag och att ytterligare utreda din begäran om ersättning.

Om du begär ersättning för en annan transport enligt punkt 4.1 ska du skicka in dina kvitton i original. Det duger alltså inte med kopior av kvittona. Du ska också skicka med ett underlag som visar hur mycket du har betalat för den andra transporten. Det kan till exempel vara en bussbiljett eller en reseräkning för att du åkt egen bil. Om du har åkt taxi ska du skicka med kvittot med uppgift om tidpunkten för resan, färdsträckan och om du har gett drinks.

Du kan begära omprövning om du inte blir nöjd

Om du är missnöjd med hur Karlstadsbuss har bedömt din begäran om ersättning, så kan du begära en omprövning. En begäran om omprövning ska du göra skriftligt och den ska innehålla skälen för omprövningsbegäran. Begäran ska ha kommit in till Karlstadsbuss inom tre veckor från det att Karlstadsbuss gett besked i ersättningsärendet.

Reglerna om när rätten att klaga upphör finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953).

5 Förlustgarantin gäller när du har registrerat ditt resekort

Om du har registrerat ditt resekort på Mina Sidor kan du få ett nytt kort om du förlorar det, förutsatt att du anmäler förlusten till Karlstadsbuss kundtjänst. När du har gjort det är kortet spärrat. Det ersättningskort som du får innehåller samma biljett eller påladdade belopp för reskassa som det förlorade kortet innehöll när det spärrades.

Detta kallas för förlustgarantin och den är kopplad till den person som har registrerat kortet på Mina Sidor för egen eller någon annans räkning. Resenären måste vara minst 16 år för att skapa ett Mina Sidor-konto och kunna utnyttja förlustgarantin.

Det finns vissa begränsningar i förlustgarantin:

- Karlstadsbuss ersätter dig inte för tiden på biljetten från det att du förlustanmält ditt kort tills du får ditt ersättningskort.
- Karlstadsbuss ersätter inte kostnader som du har haft för en annan biljett eller ett annat sätt att resa under tiden från det att du har anmält förlusten tills du har fått ditt ersättningskort.
- Karlstadsbuss ersätter inte kostnader eller skador som uppkommer till följd av förlusten.
- Förlustgarantin gäller inte om Karlstadsbuss har dragit in eller spärrat ditt resekort innan du tappade det.

Kontaktuppgifterna till Karlstadsbuss kundtjänst finns på karlstadsbuss.se.

6 Återköp av periodfärdbevis och reskassa

Om du inte kan fortsätta använda ditt periodfärdbevis trots att den fortfarande gäller så kan Karlstadsbuss köpa tillbaka färdbeviset under vissa förutsättningar. Detsamma gäller reskassa som du inte kan utnyttja.

Vid ett sådant återköp betalas pengarna ut till det konto du har angett. Om du vill ha ett periodfärdbevis eller reskassa återköpt innan köpet har registrerats i Karlstadsbuss system måste du styrka innehållet på resekortet med ett kvitto. Det tar i allmänhet en dag för köpet att registreras.

6.1 Återköp av periodfärdbevis

Ett periodfärdbevis är ett färdbevis som ger dig rätt till ett obegränsat antal resor under en period av minst ett trafikdygn. Innan du har börjat använda färdbeviset kan du alltid återlösa det till dess fulla värde.

Karlstadsbuss återköper bara påbörjade periodfärdbevis som från början hade en giltighetstid på minst 30 dagar. Värdet på färdbeviset minskar med en viss summa för varje dag som går, vilket innebär att efter en viss tid så är återköpsvärdet 0 kronor. Vilka återköpsbelopp som gäller finns på karlstadsbuss.se.

6.2 Du kan få lämna tillbaka ditt periodfärdbevis vid stora ändringar i trafiken

Om Karlstadsbuss gör stora ändringar i trafikutbudet kan du ha rätt att lämna tillbaka ditt periodfärdbevis under vissa särskilda förutsättningar. Det krävs att ändringarna i trafiken har stor betydelse för dig och att du inte hade kunnat förutse ändringarna när du köpte färdbeviset.

Du har i sådana fall rätt till återbetalning för tiden från att Karlstadsbuss har tagit emot ditt meddelande om att du vill lämna tillbaka ditt färdbevis. Återbetalningsbeloppet baseras på priset för periodfärdbeviset delat med det antal dagar som periodfärdbeviset gällde.

Om du vill lämna tillbaka ett periodfärdbevis ska du kontakta Karlstadsbuss och berätta varför ändringen i trafikutbudet gör att färdbeviset inte längre kan användas till de resor som du hade tänkt.

Reglerna för när du har rätt att lämna tillbaka ditt periodfärdbevis finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953).

6.3 Återköp av reskassa

Du kan få hjälp att lösa tillbaka reskassan av Karlstadsbuss Kundcenter. Du får tillbaka hela beloppet som du har inestående på kortet och detta betalas ut till det konto du anger.

Du som har ett resekort vars giltighet har gått ut och vill att Karlstadsbuss ska återköpa en reskassa som finns laddad på det utgångna kortet, måste lämna tillbaka resekortet i samband med återköpet.

Om resekortet inte har gått ut får du behålla kortet efter att Karlstadsbuss har köpt tillbaka värdet på kortet.

Det här är dina skyldigheter när du reser med Karlstadsbuss

7 Ordnings- och säkerhetsregler när du reser

Karlstadsbuss tätortstrafik ska vara en tillgänglig, säker och välkomnande plats. För att alla ska trivas och känna sig trygga är vissa saker inte tillåtna inom Karlstadsbuss tätortstrafik. När du reser med Karlstadsbuss tätortstrafik är du därför skyldig att följa dessa villkor, och bestämmelserna i vissa lagar. Vilka lagar som gäller kan du se under punkt 13 i de här villkoren.

7.1 Fordon och utrustning

- Du får inte klättra på, eller vara på fordonens utsida. Du får inte heller röra anordningar som till exempel manöver- och signalanordningar.
- Du får inte använda utrustningen i Karlstadsbuss tätortstrafik på ett felaktigt sätt, så att till exempel fordon, hissar, rulltrappor och toaletter skadas.

7.2 Resor med hjälpmedel

- Du kan ta dig ombord genom framdörren men om du har breda hjälpmedel kan du även gå in genom mittdörrarna. Rullstolar måste passera genom anvisad ingång. Ombord finns sittplatser anpassade för dig med funktionsvariation. Resenär med funktionsvariation kan erhålla hjälp av föraren vid på- samt avstigning. Vissa begränsningar kan förekomma av säkerhetsskäl. Under resa får resenär färdas sittande i rullstol. Rullstolen ska placeras på anvisad plats och rullstolen ska vara vänd med ryggen mot färdriktningen och låsas med broms. Om bälte finns på anvisad plats ska bälte användas. Det är det tillgängliga utrymmet vid varje resa som avgör hur många hjälpmedel som kan tas med i bussen. Elrullstol med styre (elmoped/elscooter) får ej medföras på bussen. Tre- eller fyrhjuliga elmopeder/elscootrar med styre är instabila fordon som inte kan tas med i våra fordon på ett trafiksäkert sätt.

7.3 Cyklar, inlines, skateboard och barnvagnar

- Du får inte ta med cyklar i Karlstadsbuss. Undantag gäller för hopfälda cyklar och för små barncyklar upp till 12 tums ramstorlek. Läs mer på karlstadsbuss.se.
- Du får inte cykla eller åka skateboard, inlines eller liknande på Karlstadsbuss område.
- Barnvagnar får inte vara av sådan storlek eller vara placerade på sådant sätt att de blockerar mittgång eller utrymningsväg ombord på Karlstadsbuss fordon.
- Du får inte parkera cyklar på Karlstadsbuss område annat än på anvisade platser. Cyklar får inte parkeras så att någon kan skada sig på dem.

7.4 Bagage, farliga föremål

- Du får inte ta med skrymmande bagage eller några föremål som på något sätt hindrar framkomlighet i mittgång eller utrymningsväg ombord Karlstadsbuss fordon. Du får inte ta med bagage eller andra föremål som kan vara farliga eller orsaka obehag för andra.
- Bagage och andra tillhörigheter ska du under hela resan förvara på golvet, under stolen, i ett särskilt bagageutrymme eller i knät. Bagage och andra tillhörigheter ska även i övrigt hanteras så att de inte besvärar andra resenärer eller personal inom Karlstadsbuss tätortstrafik.
- Du får inte lämna bagage och andra tillhörigheter utan uppsikt. Tillhörigheter som lämnats kvar och som inte är inlåsta i en förvaringsbox kan komma att tas om hand av Karlstadsbuss personal.

7.5 Djur i Karlstadsbuss tätortstrafik

- Du får inte ta med djur som inte är kopplade eller sitter i en väska eller en bur.
- Djur får bara vistas i den bakre delen av fordonet (gäller inte ledarhund).
- Du får ta med högst två djur om inte djuren sitter i en väska eller bur.

7.6 Skrifter och affischer

- Du får inte sälja eller dela ut tryckta skrifter utan Karlstadsbuss skriftliga tillstånd ombord på fordon eller på Karlstadsbuss område.
- Du får inte sätta upp affischer eller liknande utan Karlstadsbuss skriftliga tillstånd.

7.7 Musik, alkohol och störande uppträdande

- Du får inte framföra musik utan skriftligt tillstånd från Karlstadsbuss.
- Du får inte röka, skräpa ner, laga mat, eller äta mat som riskerar att vara obehaglig för andra resenärer.
- Du får inte medföra öppen mat- eller dryckesbehållare.
- Du får inte dricka alkohol.
- Du får inte ligga ned i sittmöbler eller ligga eller sitta på golvet.
- Du får inte ofreda någon eller uppträda störande på annat sätt.
- Du får inte uppträda på ett sådant sätt att någon kan bli orolig för att det du gör kan bli farligt eller störa ordningen i trafiken.

Alla som vistas i Karlstadsbuss tätortstrafik är skyldiga att följa tillsägelser i säkerhets- och ordningsfrågor som lämnas av trafikpersonalen eller ordningsvakter. Den som inte rättar sig riskerar att bli avvisad från Karlstadsbuss område.

8 Du har själv ansvar för dina saker

När du reser med Karlstadsbuss ska du själv ha uppsikt över de saker du har med dig. Du ansvarar själv för att förhindra att dina saker blir stulna eller skadade. Det är också du som är ansvarig om dina saker skadar Karlstadsbuss eller någon annans egendom, personal eller andra resenärer.

Om Karlstadsbuss blir ersättningsskyldig mot en annan resenär eller så kallad tredje man för en skada som har orsakats av något som du har haft med dig, så ska du stå för ersättningen.

8.1 Lämna in hittegods

Saker som du hittar i Karlstadsbuss tätortstrafik (hittegods) ska du lämna till trafikpersonalen. Du får ingen ersättning för hittegods som du lämnar in.

Karlstadsbuss ansvar och tvist med Karlstadsbuss

9 Karlstadsbuss ansvar och ansvarsbegränsningar

Karlstadsbuss ansvar för förseningar, inställda resor och följderna av dessa är begränsat till vad som står i punkt 4.

Karlstadsbuss ansvar för skador och ansvar för att betala skadestånd begränsar sig till skador som Karlstadsbuss själv har orsakat genom vårdslöshet. I ansvaret ingår till exempel inte ersättning för indirekta skador eller indirekta förluster om inte Karlstadsbuss har orsakat förlusterna eller skadorna genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

Reglerna för ansvaret för personskador och vissa andra skador som kan uppkomma i Karlstadsbuss tätortstrafik finns i trafikskadelagen (1975:1410).

10 Om du hamnar i en tvist med Karlstadsbuss

Om du som resenär är missnöjd med Karlstadsbuss agerande eller har krav mot Karlstadsbuss ska du i första hand vända dig till Karlstadsbuss kundtjänst.

Om Karlstadsbuss och du inte kommer överens kan du ha rätt att få tvisten prövad genom så kallad alternativ tvistelösning eller genom att du vänder dig till en allmän domstol.

Karlstadsbuss åtar sig att medverka i tvistelösningar med resenärer som har krav i egenskap av privatpersoner, enligt lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Det är Allmänna reklamationsnämnden (arn.se) som har hand om alternativ tvistelösning:
Karlstadsbuss förbinder sig att följa tvistelösningens utslag.

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm

Personuppgifter, bildrättigheter och lagstiftning

11 Personuppgifter som Karlstadsbuss samlar in

Karlstadsbuss är personuppgiftsansvarig för dina personuppgifter som Karlstadsbuss samlar in. Det gäller de personuppgifter som du lämnar när du

- köper biljetter och resekort via karlstadsbuss.se eller biljettappen
- begär återköp av kort eller biljetter
- utnyttjar förlustgarantin
- begär ersättning
- vänder dig till Karlstadsbuss kundtjänst
- registrerar dig på Mina Sidor
- frivilligt lämnar personuppgifter när du har kontakt med Karlstadsbuss eller Karlstadsbuss kundtjänst.

Vem är personuppgiftsansvarig?

Den som behandlar personuppgifter i sin verksamhet är personuppgiftsansvarig, till exempel Karlstadsbuss, annan del av Karlstads kommun eller Nets. Det går inte att överlåta ansvaret på någon annan, men det går att utse ett personuppgiftsbiträde som tar hand om den praktiska hanteringen.

Vad använder Karlstadsbuss personuppgifterna till?

Karlstadsbuss använder personuppgifterna huvudsakligen för att kunna hantera olika avtal med dig som resenär. Det kan exempelvis handla om att

- hantera köp av biljetter och kort samt tjänster inom ramen för Mina Sidor
- behandla begäran om återköp av kort och biljetter, begäran om att utnyttja förlustgarantin för resekort, samt för förseningsersättning
- hantera förfrågningar som ställts till Karlstadsbuss kundtjänst
- i övrigt kunna administrera förhållandet med dig och för att uppfylla åtaganden gentemot dig.

Personuppgifterna används även som underlag för marknads- och kundanalyser, affärsuppföljning, affärs- och metodutveckling samt riskhantering. Dessutom kan personuppgifterna komma att användas för direktmarknadsföring och erbjudanden från Karlstadsbuss.

Uppgifterna kan också komma att användas när Karlstadsbuss är skyldiga att lämna ut dem enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Vilka personuppgifter samlar Karlstadsbuss in?

De personuppgifter som Karlstadsbuss samlar in är huvudsakligen ditt (och i förekommande fall dina barns) namn, postadress, e-postadress, telefonnummer och bankuppgifter samt andra uppgifter som du självant lämnar.

När du registrerar ditt resekort på Mina Sidor sparas även uppgifter om resehistorik: datum, klockslag och hållplats eller spär för påstigning.

Lagar och regler om personuppgifter

Karlstadsbuss behandlar dina personuppgifter i enlighet med bestämmelserna i personuppgiftslagen och beslut från Datatillsynsmyndigheten. Det innebär att Karlstadsbuss bara lämnar ut dina personuppgifter när det verkligen behövs, till exempel till de företag som driver kundtjänsten eller utför biljettkontroller. Det är bara om det krävs enligt en lag, en förordning eller en myndighetsföreskrift som Karlstadsbuss lämnar ut uppgifter till andra aktörer.

Du har rätt att en gång per kalenderår kostnadsfritt få besked om vilka personuppgifter som Karlstadsbuss har om dig och hur Karlstadsbuss behandlar dessa uppgifter. En skriftlig ansökan skickar du till:

Karlstadsbuss
Personuppgiftsombud
651 84 Karlstad

Du har också rätt att begära rättelse om Karlstadsbuss till exempel har stavat fel till ditt namn.

12 Lagar som har koppling till villkoren

De här lagarna är kopplade till Karlstadsbuss Allmänna köp- och resevillkor. Om du vill läsa lagarna i sin helhet kan du göra det på till exempel riksdagen.se.

- Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953)
- Lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik (1977:67)
- Trafikskadelagen (1975:1410).
- Ordningslagen (1993:1617)
- Lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden (2015:671)
- Lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler
- Personuppgiftslagen (1998:204)