

Snälltåget

Allmänna villkor för tågresor

1 INLEDNING

Resenärens och Snälltågets 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 Snälltågets tåg som ingås mellan resenären och Snälltåget, 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 Snälltåget är ett av de järnvägsföretag som ombesörjer transporten gäller Resplus Normalvillkor i Järnvägstrafik istället för dessa Allmänna villkor.

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

Avtalsvillkoren gäller inte i de fall Snälltåget endast agerat som återförsäljare av resan och Snälltåget 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.snalltaget.se eller telefon 0771-26 00 00 och hos Snälltågets återförsäljare.

2 DEFINITIONER

"Avreseort": Ort där resan med Snälltåget enligt transportavtalet ursprungligen påbörjades.

"Bestämmelseort": Ort där resan med Snälltåget enligt transportavtalet avslutas.

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

"Snälltåget": Snälltåget i Sverige, organisationsnummer 556401-0055.

"Biljettpriset": Priset för resan med Snälltåget. I biljettpriset ingår inte bokningsavgift och eventuellt tillägg för återköpbarhet av biljetten.

3 TRANSPORT AV RESENÄR

3.1 Transporteringsskyldighet

Snälltåget är skyldigt att mot fastställt biljettpris transportera resenär med tåg som medför resande enligt Snälltågets 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 Snälltågets olika biljetter samt skyldighet att medtaga och uppvisa biljett respektive giltig identitetshandling framgår av Snälltågets vid var tid gällande Biljettregler för tågresor på www.snalltaget.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

Snälltåget

Allmänna villkor för tågresor

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.

Biljetten skall bevaras under hela resan, resenär skall så länge resenär uppehåller sig i tåget kunna visa upp en giltig biljett för hela färdsträckan.

3.2.3 Giltig biljett

En biljett som har ställts ut på viss namngiven resenär är personlig och gäller endast, mot uppvisande av giltig 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 utöver kostnader för nytt färdbevis.

3.3 Undantag från transporteringskyldigheten

En resenär förlorar sin rätt till transport och skall snarast möjligt lämna tåg eller nekas tillträde till tåg om tågpersonalen bedömer

- att resenär är en fara eller kan utgöra en fara för tågtrafikens säkerhet eller;
- att resenär uppträder berusad och stör ordningen eller på annat sätt

stör ordningen för andra resenärer på ett icke godtagbart sätt eller;

- att resenär inte rättar sig efter tågpersonalens tillsägelser eller;
- att resenär saknar giltig identitetshandling eller;
- 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)-d) ovan, har ingen rätt att återfå ersättning för betald biljett. Resenär som har förlorat sin rätt till transport enligt punkten e) 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.

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

3.4 Ansvar för befordringsskyldighet

Snälltågets ansvar för skada när Snälltåget inte fullgör sin befordringsskyldighet framgår av järnvägstrafiklagen.

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.

Snälltåget ansvarar ej för förlorat eller skadat bagage.

4.1 Handbagage

Resenären har rätt att medföra ett handbagage av maxmättet 55x40x23 cm och ett handbagage av maxmättet 80x50x35 cm samt ett mindre personligt föremål, t ex handväska.

Handbagage får inte innehålla

- farligt gods, såsom explosiva och brandfarliga föremål och vätskor

Allmänna villkor för tågresor

<p>samt giftiga, smittbärande och frätande ämnen;</p> <p>b) skjutvapen, om inte slutstycket eller annan vital del avlägsnas och förvaras skild från vapnet, vilket skall vara förvarat i fodral; eller</p> <p>c) föremål som kan medföra obehag eller besvär (t ex starka dofter) för andra resenärer.</p> <p>Vid bokning av Egen kupé kan tomplatser användas för bagageförvaring i motsvarande utsträckning som för en resenär.</p> <p>4.2 Barnvagnar Barnvagnar skall av utrymmesskäl vid på- och avstigning samt under hela resan transporteras i ihopfällt läge.</p> <p>4.3 Cyklar Cyklar kan av utrymmesskäl inte transporteras med Snälltåget. Ihopfärd cykel kan medföras och kan då medföras om det uppfyller måttet för handbagage.</p> <p>4.4 Skidor Skidor i emballage kan transporteras som handbagage i mån av plats, men skall i första hand checkas in i resgodsvagn.</p> <p>4.5 Rullstolar Resenär med rullstol bör kontakta Snälltåget på 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.</p> <p>4.6 Hittegods Snälltåget tar hand om upphittat gods. Om ingen efterfrågat upphittat gods inom tre månader efter fyndtillfället, skänks/slängs hittegodsset. Förfrågan om kvarglömt gods ställs på telefon 0771-26 00 00.</p> <p>En administrativ avgift tas ut vid upphämtning av hittegods.</p> <p>5 RESGODSVAGN På vissa tåg/sträckor medförs resgodsvagn. Befordring av gods i resgodsvagn sker mot</p>	<p>betalning och endast till resenärer som ingått avtal om transport på motsvarande sträcka.</p> <p>Inlämning (incheckning) av gods sker mot kvitto. Gods skall vara märkt med namn och telefonnummer vid inlämningen. Snälltåget lämnar ut inlämnat gods mot uppvisande av kvitto. Kan den som begär utlämning inte uppvisa kvitto kan Snälltåget ändå lämna ut godset om den som begär utlämning visar att hon/han har rätt till godset.</p> <p>Avgift tas ut för resgods som lämnats in i resgodsvagnen. Snälltågets ansvar för gods som lämnats in i resgodsvagn regleras i järnvägstrafiklagen.</p> <p>6 ATT RESA MED DJUR Ett (1) 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 skall resenär därför i förväg boka biljett där det framgår att den reserverade platsen har egenskapen <i>"Djur tillåtet"</i>.</p> <p>Djur skall placeras på golvet.</p> <p>Ledarhund för personlig hjälp åt synskadad resande får medföras gratis även i andra utrymmen.</p> <p>7 RESENÄRER MED SÄRSKILDA BEHOV 7.1 Information om tillgänglighet På Snälltågets webbplats www.snalltaget.se framgår bl.a. information om</p> <ol style="list-style-type: none">förutsättningarna för på- och avstigning på tågen;tillgängligheten i tågen; samtde hjälpmedel som finns i tågen. <p>Informationen ges även via Kundtjänst på 0771-26 00 00.</p>
--	---

Snälltåget

Allmänna villkor för tågresor

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

Snälltåget erbjuder kostnadsfri

- assistans vid avstigning och påstigning
- assistans för att personer med funktionshinder skall erbjudas samma tjänster som övriga passagerare ombord på tåget.

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

7.3 Allergi

Tågets restaurangvagn har ett brett sortiment för att även tillgodose olika former av allergier.

8 ORDNINGSGREGLER

8.1 Rökning

Det råder rökförbud på samtliga tåg.

8.2 Alkoholdrycker

Det är inte tillåtet att dricka medhavda alkoholhaltiga drycker ombord på tåget. Detta gäller dock inte om resenärerna tillhör samma sällskap och har bokat en egen kupé.

8.3 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.

8.4 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 försenas mer än 60 minuter, ska resenären omedelbart erbjudas att välja något av följande:

- a) Fortsatt resa till den slutliga bestämmelseorten.
- b) 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.
- c) Ombokning till den slutgiltiga bestämmelseorten en senare dag som resenären finner lämpligt och på likvärdiga transportvillkor med Snälltåget.

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

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

- a) Förfriskningar och enklare förtäring, i den utsträckning dessa finns att tillgå på tåget och som står i skälig proportion till väntetiden.
- b) Hotellrum eller annan inkvartering samt vid behov 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 Snälltåget så snart som möjligt organisera alternativ befordran för resenärerna.

Om tågtrafiken varit försenad och förseningen lett till en missad anslutning skall Snälltågets 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

Kontant ersättning om 25 % av biljettpriset.

9.3.2 Försening 120 minuter eller mer

Kontant ersättning om 50 % av biljettpriset.

9.4 Begränsningar i Snälltågets ansvar

9.4.1 Omständigheter som medför ansvarsfrihet

Resenär är inte berättigad till ersättning eller assistans enligt punkt 9.1-9.3 om denne informerats om en försening före inköp av biljett.

Snälltåget är även fri från ansvar för försening, utebliven anslutning eller inställelse som beror på fel eller försummelse av resenären.

9.4.2 Resenären har nekat föreslagna alternativ

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

Om Snälltåget inte har lämnat erbjudande om kost och logi ersätts resenären för skäliga merutgifter för kost och logi, samt vid behov, transport till logiplatsen. Om Snälltåget kostnadsfritt erbjudit kost, logi samt transport enligt punkt 8.2 medges inte ersättning för dessa kostnader. Resenär har dock aldrig rätt till ersättning av Snälltåget för transport med annat transportmedel såsom ersättande för försenad eller inställd tågresa, som resenär själv anordnat.

9.4.3 Anslutningar utanför avtalet om transport

Snälltågets ansvar gäller endast fram till resans bestämmelseort i det transportavtal resenär ingått med Snälltåget.

Anslutande resor från bestämmelseort med färdbevis som köpts separat, t.ex. båt-, flyg eller bussbiljetter ersätts inte.

9.4.4 Beloppsgräns

Ingen ersättning ges om beloppet understiger 4 EUR per person.

9.4.5 Uttömmande reglering

Om inte annat framgår av järnvägstrafiklagen eller annan tvingande författning, har resenär inte rätt att kräva Snälltågets 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.snalltaget.se eller genom brev till Snälltåget, Norra Vallgatan 34, 211 25 MALMÖ

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

Ersättningen skall utbetalas inom en månad.

10 SNÄLLTÅGETS SKADESTÅNDSANSVAR

10.1 Ansvar för person- och sakskada

Snälltågets 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 Snälltåget 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 Snälltåget för skadan endast om Snälltåget vållat skadan (fel eller försummelse).

10.2 Begränsningar i ansvar för skador

Ansvar för sakskada är begränsat till ett halvt basbelopp, om inte Snälltåget orsakat skadan genom uppsåt eller grov vårdslöshet.

Snälltåget 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 Snälltågets personal, felaktigheter i Snälltågets 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 Snälltåget, 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. Snälltåget 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.snalltaget.se.

Uppgörelse om ersättning mellan resenär och tågpersonalen eller annan behörig personal hos Snälltåget 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

Snälltåget hanterar reklamationer där Snälltågets Allmänna villkor tillämpas. Övriga reklamationer, där Snälltåget agerat som återförsäljare kommer att vidareföras till berörda transportörer.