

VEOLIA TRANSPORT RESEVILLKOR

2008-06-15

Med reservation för ändringar.

Veolia Transport kör

- Mittnabotåget (sträckan Sundsvall – Östersund – Trondheim)
- Kustpilen (Kalmar – Linköping och Västervik-Linköping)
- Utmanartåget (säsongavgångar Malmö/Göteborg-Stockholm – Storlien)
- Lapplandståget (säsongavgångar Malmö/Göteborg-Stockholm-Narvik)

Resevillkoren omfattar Veolia Transports trafik på dessa sträckor. Veolia Transport trafikerar även Kinnekulletåget, där i huvudsak Västtrafiks biljettregler tillämpas.

För Kustpilen tillämpas vissa undantag från de generella resevillkoren. Se under rubriken Kustpilen för dessa villkor.

KONTAKTA VEOLIA TRANSPORT

Kundtjänst, 0771-26 00 00

Vår kundtjänst håller öppet måndag - fredag 08.00 – 17.00.

Resebyråer

Biljetter kan beställas, betalas och hämtas ut på de flesta resebyråer.

e-post

Synpunkter kan mailas till oss på kundtjanst@bokatag.se

Reklamationer

Reklamationer skall alltid ske skriftligen med bifogade originalbiljetter. Vid biljettlös resa skall bokningsnummer bifogas. Vi tar naturligtvis även emot andra ärenden och synpunkter per brev.

Adress:

Veolia Transport Sverige AB

Kundtjänst

Box 79

841 33 ÅNGE

Hittegoods

Kontakta Veolia Transport Kundtjänst på tel 0771-26 00 00.

Trafikinformation

Aktuell trafikinformation meddelas via vår Kundtjänst, 0771-26 00 00, samt på vår hemsida, www.bokatag.se. Då Kundtjänst är stängt informeras via telefonsvarare. Informationen uppdateras regelbundet av vår trafikledning.

BOKA PÅ INTERNET - www.bokatag.se

På vår hemsida finns uppdaterad information om våra produkter. Biljetter kan bokas och betalas dygnet runt och det finns möjlighet att se tidtabeller, linjesträckningar

samt ta del av vår pressinformation.

Resor med Veolia Transport, SJ, Tågkompaniet, Merresor och Länstrafiken kan bokas på Internet.

Bokningar på Internet betalas vid beställningstillfället. Godkända kontokort är VISA och Mastercard/Eurocard.

Eventuella anslutningsresor med Länstrafikens Ringbilar bokas av resenären hos respektive länstrafikbolag.

BILJETTER

Biljettlöst resande (E-biljett) med Veolia Transport

Resa kan normalt bokas fram till avresedagen, dock aldrig senare än 90 minuter innan tåget avgår från utgångsstation. Resan betalas med kontokort direkt i telefon. ID-handling gäller som färdbevis.

Egenutskrivna biljett

Resor där Veolia Transport ingår kan bokas fram till 90 min innan tåget avgår från utgångsstationen. Resor där inte Veolia Transport ingår (Tågkompaniet, Merresor och Länstrafiken) kan bokas fram till avgång. Biljettutskriften är personlig och är endast giltig tillsammans med ID-handling.

Pappersbiljett

Önskas biljetten skickad till hemadressen måste den bokas senast tre vardagar före önskad avresa för att hinna bli distribuerad. Biljettdistribution kan ske till adresser i Sverige, Danmark, Finland, Norge, Frankrike och Tyskland. Önskas biljetterna skickade till annat land, vänligen kontakta Kundtjänst. Biljetten kan också hämtas ut, sedan nedan under uthämtning.

10-biljetter

- cirka 10 % rabatt, kan ej kombineras med andra rabatter
- finns i 1 och 2 klass sittvagn
- giltig i 12 månader
- kan inte återköpas
- ej personlig
- kan utan kostnad kompletteras med platsreservation
- gäller för resa mellan specificerade stationer

Periodkort

- giltig för obegränsat antal resor i 30 dagar
- finns i 1 och 2 klass sittvagn
- personlig
- platsbiljett ingår ej
- Kan inte återköpas
- gäller för resa mellan specificerade stationer

Förköpt enkelbiljett

Förköpt enkelbiljett kallas de Resplusbiljetter där det inte ingår fjärrtågssträckor (Resplus utan SJ, Veolia Transport, Merresor eller Tågkompaniet) utan enbart kombinationer av trafik med andra företag i Resplussamarbetet (t ex Länstrafiken). Förköpta enkelbiljetter kan inte ombokas eller återköpas.

Platsreservation

Platsreservation ingår i Veolia Transports biljettpriser, utom för resor på periodkort eller biljetter som köps ombord på tåget. Reserverad plats skall tas i anspråk senast 30 min efter tågets avgång.

Köp ombord på tåget

Vi rekommenderar alltid att du köper din resa innan du stiger ombord på tåget. Vi säljer dock sitt- och liggplatsbiljetter ombord på tåget i mån av plats. 10-biljett och Periodkort säljs inte ombord på tåget, utan beställs via Veolia Transports Kundtjänst.

PRISER OCH BETALNING

Priser

Veolia Transport tillämpar nettopris på alla tågresor. Nettopriset är tågresans pris. Däröver tillkommer bokningsavgift för försäljning och eventuellt en avgift för distribution av biljetten. Mest förmånligt är det att boka på www.bokatag.se.

Betalning

Biljetter kan betalas med kontokort vid bokningstillfället. Biljetter som bokas via Kundtjänst kan betalas mot faktura som skickas till beställarens folkbokföringsadress inom Sverige. Vid fakturering tillkommer en administrationsavgift. Företag och föreningar som önskar betala biljetter mot faktura hänvisas till någon av våra återförsäljare. Betalningsvillkoren är alltid 10 dagar. Vid dröjsmål med betalningen utgår dröjsmålsränta enligt lag. Vid betalningspåminnelse tillkommer lagstadgad påminnelseavgift (för närvarande 50 kronor).

Kontokort

Vi accepterar betalning med VISA och Mastercard/Eurocard. Betalning av biljetter med kontokort kan ske på www.bokatag.se, via vår kundtjänst och hos våra återförsäljare. Vi accepterar även kontokort ombord på tågen (gäller ej Kinnekulletåget). Biljett som betalats med kontokort kan inte återbetalas kontant.

UTHÄMTNING AV PAPPERSBILJETTER

Uthämtning hos ombud

Biljetter kan hämtas ut hos ATG-ombud, i Pressbyrån och i 7Eleven. Vid uthämtningstillfället tar ombudet ut en avgift.

Uthämtning i SJs biljettautomater

Biljetter kan hämtas ut i SJs biljettautomater. Dessa finns på ca 100 stationer runt om i Sverige. Observera att biljettautomater ej finns norr om Storlien. Biljetter som bokas via Kundtjänst eller på www.bokatag.se kan betalas med Visa och Mastercard/Eurocard.

OMBOKNING

Ombokning av biljetter (gäller Veolia Transport)

Icke-flexibla biljetter kan inte ombokas. Vid köp av flexibla biljetter gäller följande villkor.

Biljettlös resa i sittkomfort kan ombokas senast 90 minuter innan tåget avgår från utgångsstationen. Biljettlös resa i liggkomfort kan ombokas senast dagen före avresa.

Egenutskriften biljett i sittkomfort för resa där Veolia Transport ingår kan ombokas senast 90 min innan tåget avgår från utgångsstationen. Egenutskriften biljett i liggkomfort för resa där Veolia Transport ingår kan ombokas senast dagen före avresa. Egenutskriften biljett för resa där inte Veolia Transport ingår (Tågkompaniet, Merresor eller Länstrafiken) kan ombokas fram till avgång. Förköpta enkelbiljetter kan inte ombokas.

Pappersbiljett via Internet:

Ombokning/återköp kan bara ske om biljetten inte är utskickad. Biljettutskrift sker dagligen 14.00 vilket innebär att avbeställning på Internet endast är möjlig fram till detta klockslag fr.o.m. beställningstidpunkten. Vid senare avbeställning, vänligen kontakta Kundtjänst.

Pappersbiljett via Kundtjänst: Ombokning är möjlig senast dagen före avresa för liggplats och senast före avgången för sittplats.

Vid ombokning/delavbokning av gruppresa betalas en ombokningsavgift. Som ombokning räknas:

- förändring av sträcka, datum, avgångstid eller komfort
- förändring av antalet resenärer i gruppbiljetten

Antalet måste fortfarande uppgå till minst 10 personer exklusive barn för att berättiga grupprabatt.

ÅTERKÖP

Bokningsavgifter återbetalas ej.

Återköp av biljetter (gäller Veolia Transport)

Icke-flexibla biljetter kan inte återköpas. Vid köp av flexibla biljetter gäller följande villkor.

Biljettlös resa i sittkomfort återköps senast 90 minuter innan tåget avgår från utgångsstationen. Biljettlös resa i liggkomfort återköps senast dagen före avresa.

Egenutskriften biljett i sittkomfort för resa där Veolia Transport ingår kan återköpas senast 90 min innan tåget avgår från utgångsstationen. Egenutskriften biljett i liggkomfort för resa där Veolia Transport ingår kan återköpas senast dagen före

avresa. Egenutskrivnen biljett för resa där inte Veolia Transport ingår (Tågkompaniet, Merresor eller Länstrafiken) kan återköpas fram till avgång. Förköpta enkelbiljetter för Länstrafiksträcka kan inte återköpas.

Pappersbiljett via Internet:

Återköp av traditionell biljett som är bokad via Internet kräver att biljetterna inte är utskickade. Biljettutskrift sker dagligen 14.00 vilket innebär att avbeställning på Internet endast är möjlig fram till detta klockslag fr.o.m. beställningstidpunkten. Vid senare avbeställning, vänligen kontakta Kundtjänst. Bokningsavgifter återbetalas ej.

Pappersbiljett via Kundtjänst:

Sittplatsbiljetter återköps fram till avgångstiden, därefter medges ingen återbetalning. Ligg- och sovbiljett återköps senast dagen innan avgång, därefter medges ingen återbetalning.

För gruppresor gäller särskilda avboknings- och återbetalningsregler.

Resplusbiljett återbetalas endast om hela Resplusbiljetten är outnyttjad och avbokats enligt villkoren som råder för biljettypen på tågsträckan.

Biljetten utgör en värdehandling. För att återköp skall medges måste först resan vara avbokad enligt ovanstående regler. Därefter skall biljett skickas till inköpsstället senast 6 månader efter bokad resdag. Detta gäller även för obetalda fakturor, dvs. biljett måste återsändas för att skulden skall avskrivas. För mer information kontakta närmaste återförsäljare eller vår kundtjänst.

För obetalda fakturor måste biljetter återsändas innan fakturan förfaller, annars skickas en påminnelse ut.

RABATTER (olika bestämmelser kan gälla vid resor till/från Norge)

Familjeerbjudande

Vuxen med giltig sittplatsbiljett kan ta med sig ett eller två barn under 16 år. Vid resa med pensionärs-, ungdoms- eller studentbiljett gäller erbjudandet två barn som ännu inte fyllt 7 år.

Högst två personer får dela liggplats, d.v.s. antingen en vuxen och ett barn eller två barn. Barn som delar bädd med vuxen får ej ha fyllt 10 år. Om två barn delar bädd måste minst ett barn vara under 10 år. Barn fyllda 10 år får ej medfölja i kupé för motsatt kön om inte hela kupén bokats. För barn med egen liggplats betalas ett tillägg per barn.

Bokningsavgift tillkommer.

Gruppresa

Minst 10 vuxna, pensionärer, ungdomar eller studerande som reser tillsammans kan få grupp Rabatt. För gruppresa gäller:

- hela gruppen måste resa samma sträcka i samma prisnivå
- resan betalas senast 30 dagar före avresa
- kombination med andra rabatter är inte möjlig

Pensionärer

Pensionärer har upp till 100 kr rabatt på färdbiljetter samtliga dagar i veckan. Rabatten gäller i komfortklasserna sittplats och liggplats. Pensionärsrabatt kan ej kombineras med andra rabatter.

Pensionärsrabatt ges till personer över 65 år samt till sjuk- och förtidspensionärer med intyg från Försäkringskassan.

Studierande

Studierande som innehar godkänt studerandekort tillsammans med giltig legitimation har upp till 100 kr rabatt i komfortklasserna sittplats och liggplats. Rabatten gäller under förutsättningarna nedan:

- om studiemedel är beviljat och utbetalat från CSN för studier med minst 75 % omfattning under minst 15 veckor
- om studiestöd ej utgår men studier bedrivs med minst 75 % omfattning och under minst 15 veckor
- för doktorand med en aktivitetsgrad på minst 75 %
- för utländsk student som studerar heltid vid svenskt universitet

Endast giltiga kort utfärdade av CSN, Membit, Mecenat och Studentkortet gäller. Inga andra intyg eller utländska studerandekort godkänns.

CSN-kortet: Alla CSN-kort ger studeranderabatt.

Membit och Mecenat: Endast kort med SJ:s logotyp (grå färg) tryckt på kortet ger studeranderabatt.

Studentkortet: Endast kort med giltigt datum och vitt/grått klistermärke med texten "SJ/SAS-rabatt" ger studeranderabatt. Ljusrött klistermärke berättigar ingen rabatt.

Ungdom

Resenär som ej fyllt 26 år har upp till 100 kr ungdomsrabatt. Rabatten gäller i komfortklasserna sitt-, ligg- och sovplats. Ålder skall kunna styrkas med legitimation.

Ungdomsrabatt kan inte kombineras med andra rabatter. Resenär under 16 år som reser med vuxen, se Familjeerbjudande.

Internationellt resande

Eurail, Eurodomino, InterRail, Scanrail samt Sweden Rail Pass gäller på Kustpilen och Mittnabotåget. Platsreservation krävs ej i sittkomfort (dag- eller nattåg), dock rekommenderas detta för garanterad plats. I liggkomfort måste platsreservation göras.

OMBORD

Komfortnivåer

1 Klass sittplats:

Sittplats i 1 klass. Finns endast på vissa avgångar.

2 Klass sittplats:
Sittplats i 2 klass.

Liggplats:
Plats i en dam- eller mixkupé med sex bäddar. Bäddutrustningen består av liggpåse och filt och kudde.

Egen liggkupé, 1-6 personer:
Alla sex bäddar i egen liggkupé.

Servering på tåg

Tåg som går längre sträckor, t ex Malmö – Narvik eller Malmö – Storlien har restaurangvagn, med varm mat. Vi har även kaffe, smörgåsar, kakor och godis. Restaurangen har fullständiga rättigheter. På vissa dagtåg finns endast lättare servering. Information om öppettider meddelas ombord.

Rökning

Det råder rökförbud på alla tåg och i samtliga stationsbyggnader. Rökare hänvisas till perrongen på de stationer där tåget gör längre uppehåll.

Sällskapsdjur

Två sällskapsdjur får medtagas avgiftsfritt per person som innehar biljett. För ytterligare sällskapsdjur betalas ett fast pris om 100 kr/djur. Önskas reserverad plats för sällskapsdjur erlägges ungdomspris.

- djur skall färdas på golvet
- mindre djur i bur får placeras på sittplats
- djur får inte medtagas i liggkupé
- djur får endast placeras i avdelningen "Djur tillåtet", dock ej utan tillsyn. Det finns tåg som helt saknar möjlighet till att ta med sig sällskapsdjur.

Uppge alltid vid beställning av biljett att sällskapsdjur medtages.

FUNKTIONSHINDRADE

Rörelsehindrade: Ledsagning bokas via Kundtjänst senast 24 timmar före avresan. I servicen ingår ledsagning från perrongen till plats ombord vid avresan och vice versa vid ankomst. Om anslutning med tåg eller buss är aktuell, ingår ledsagning även dit.

Vid resa i liggvagn kan underbädd bokas i mån av plats. Det går också att boka speciella platser om man t.ex. vill ha nära till toalett eller utgång. I vissa sovvagnar finns en handikappanpassad kupé med plats för rullstol och handikapptoalett och -dusch.

En hopfällbar standardrullstol kan tas med i de flesta vagnar. Vissa sittplatser är anpassade för standardrullstol (bredd 68 cm, längd 120 cm). Vid resa med större rullstol eller permobil, kontakta Kundtjänst. Lyft av handikappade i rullstol är endast möjligt på de stationer som har rullstolslyft.

Synskadade Ledarhund får medföras. Vid beställning skall detta uppges.

Allergiker På tåget råder rökförbud. Det är inte tillåtet att medföra djur i ligg- eller sovvagnar. Ledarhundar är undantagna i helabonnerad kupé, särskild sanering utförs efter ledarhund. All bäddutrustning består av syntetmaterial.

BAGAGE OCH RESGODS

Det bagage som resenären själv kan bära utan besvär – vid ett och samma tillfälle - får medtas på tåget. Vi förbehåller oss dock rätten att neka visst bagage som kan anses farligt eller skrymmande. Skidor måste emballeras för att räknas som bagage som den resande själv får ta med. Den resande ansvarar själv för sitt bagage.

PAKETRESOR

Turist- och besöksnäringen erbjuder ett stort utbud av paketresor i samarbete med Veolia Transport längs våra linjer. Besök www.bokatag.se för mer information.

ÖVRIGA VILLKOR

Anslutningar

Bytestider för anslutningar till och från tåget varierar beroende på bytespunkt och tåg. För att anslutning skall föreligga måste anslutningen finnas på en resplusbiljett. Veolia Transport ansvarar ej för anslutningar bokade och köpta på separat biljett. Minsta bytestid mellan tåg/buss och Länstrafiktåg/buss varierar mellan olika stationer.

Resevillkor

En biljett från Veolia Transport är en bekräftelse på ett avtal mellan resenären och Veolia Transport Sverige AB där dessa villkor samt även de så kallade normalvillkoren i järnvägstrafik ingår. Det är alltid resenärens skyldighet att kontrollera att biljetten är korrekt utställd. Vid alla avtal är det bra att känna till vilka inbördes rättigheter och skyldigheter som gäller. Biljett skall bevaras under hela resan. Biljett skall självant uppvisas för biljettgranskaren. Den som reser utan giltig färdhandling och som inte anmäler detta till biljettgranskaren skall betala enkel biljettavgift för resan samt 800 kr i kontrollavgift.

Resplus

Veolia Transport Sverige AB ingår i Resplus som är ett samarbete mellan samtliga tågoperatörer, länstrafikföretagen i alla län samt inrikes båttrafik. För resa med Resplusbiljett gäller biljettregler och resevillkor för Resplus under hela resan.

KUSTPILEN

Kustpilen trafikerar sträckorna Kalmar-Linköping och Västervik-Linköping. Vid resa över länsgräns gäller Kustpilens priser och regler enligt nedan. Vid resa inom Kalmar län gäller KLT:s priser och regler och inom Östergötlands län gäller Östgötatrafikens priser och regler. I texten nedan finns undantag eller kompletterande information till Veolia Transports generella resevillkor.

KONTAKTER

Kundtjänst

KLT Resecentrum, Högsby, 0491-76 12 10

ÖstgötaTrafikens Kundcenter, Linköping, 0771-21 10 10

Reklamationer

Reklamationer skall alltid ske skriftligen med bifogade originalbiljetter. Vid biljettlös resa skall bokningsnummer bifogas. Vi tar naturligtvis även emot andra ärenden och synpunkter per brev.

Adress:

Kalmar Läns Trafik AB

Kustpilen

Box 54

579 22 Högsby

eller

AB Östgötatrafiken

Kustpilen

Box 1550

381 15 Linköping

Trafikinformation

Aktuell trafikinformation meddelas via

KLT Trafikupplysning, 0491-76 12 00

ÖstgötaTrafikens Trafikupplysning, 0771-21 10 10

BOKA PÅ INTERNET

www.kustpilen.se

På vår webb finns information om våra produkter. Biljetter kan bokas och betalas dygnet runt.

Bokningar på Internet betalas med kontokort vid bokningstillfället.

Godkända kontokort är VISA och Mastercard/Eurocard.

BILJETTER och RABATTER

Se Veolia Transport.

OMBORD

Komfortnivåer

Kalmar – Linköping:

1:a klass sittplats

2:a klass sittplats

Västervik – Linköping:

2:a klass sittplats

Servering på tåg

På tågen finns en ambulerande servering med försäljning av varma och kalla drycker, smörgåsar, kaffebröd och godis.

Sällskapsdjur

Se Veolia Transport.

RESEGARANTI

Om tåget är försenat med ett visst antal minuter kan den resande ha rätt till ersättning. Mer information hittar du på www.kustpilen.se.

BAGAGE OCH RESGODS och ÖVRIGA VILLKOR

Se Veolia Transport.