

RESEINFORMATION FÖR RESOR MED DALATRAFIK

– allmänna resevillkor för linjetrafik och flextrafik reviderade 2018-05-01

Inledning om resevilkorens ändamål och tillämpning

För att din resa ska bli så enkel och behaglig som möjligt är det bra om du vet vilka bestämmelser och villkor som gäller när du reser med oss. I och med att du köper en biljett av oss har ett avtal slutits som innebär vissa rättigheter och förpliktelser.

Dalatrafixs ansvar för att resan ska motsvara dina förväntningar och vad du som resenär bör tänka på i samband med resan framgår av dessa resevillkor.

Bestämmelserna gäller för samtliga resor i linjetrafik och flextrafik med Dalatrafix inom Dalarna och reglerar de frågor som uppkommer mellan Dalatrafix och dess kunder i samband med dessa resor. Med Dalatrafix menas Dalatrafix och den firma, företag eller person till vilken Dalatrafix gett uppdraget att utföra trafik tjänster.

Om du fortsätter din resa med annat trafikföretag gäller andra bestämmelser för den del av resan som sker utanför länet.

Resevilkorens regleringar kan i tillämpliga delar kompletteras eller ersättas av bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter eller annan från tid till annan inom området gällande tvingande lagstiftning.

1. Dalatrafixs ansvar

1. Vi ansvarar för att trafiken körs enligt gällande tidtabell. Dalatrafix fastställer från tid till annan linjesträckning, tidtabell och taxor och förbehåller sig rätten att ändra dessa. Tillfälliga förändringar i tidtabellen kan också förekomma t.ex. vid vägarbeten, större evenemang etc. Ändringar meddelas på sådant sätt som ändringens omfattning kräver.

Information om tidtabeller liksom förseningar eller inställda turer får du genom Dalatrafixs hemsida (www.dalatrafix.se), Dalatrafixs app eller Dalatrafixs kundservice, som du når på telefon 0771-95 95 95. Du kan även prenumerera på trafikstörningsinformation via SMS eller e-post.

2. Vi ansvarar för att aktuella tidtabeller samt annan nödvändig information finns på Dalatrafixs hemsida och i Dalatrafixs app. Vid tidtabellsskiftet då ny tidtabell börjar gälla samt vid alla prisändringar ansvarar vi för att alltid tillhandahålla information om detta via vår hemsida.
3. Vi ansvarar för att byten som finns angivna i tidtabellen fungerar. Detta ansvar gäller även vid sökningar på vår hemsida och i våra appar samt de byten som uppges vid beställning av resa i flextrafixen.
4. Vi svarar för att förare och annan personal tar rätt betalt och uppträder korrekt och serviceinriktat mot dig som resenär. Berörd personal ska kunna lämna korrekt information om sin linje vad gäller linjesträckning, hållplatser, turer, taxor och biljettsystem, bytesmöjligheter till angränsande linjer samt vara väl uppdaterad på orsaker till förseningar m.m.

5. Trafiken ska utföras med bussar eller taxifordon med god komfort och ska alltid vara hela och välstädade, samt rena både ut- och invändigt när de tas i drift.
6. Våra fordon ska alltid vara rätt skyltade.
7. Hållplatsutrop ska normalt alltid ske i våra linjebussar. Om du är osäker på var du ska gå av rekommenderar vi att du ber föraren att tala om när bussen når din avstigningshållplats.
8. Dalatrafik svarar för att säkerheten ombord är hög och att du som resenär kan känna dig trygg under hela färden.
9. Om du eller ditt bagage på grund av trafikolycka eller på grund av oaktsamhet från vår personal skadas vid resa med våra fordon utgår ersättning. Ersättningen regleras i sin helhet enligt Trafikskadelagen vid bussresa. Sker skada vid tågresa utgår ersättning enligt Järnvägstrafiklagen.
10. Dalatrafik ansvarar inte för stulet eller bortkommet handbagage eller resgods som du som resenär själv medför i fordonet.

2. Vad du som resenär bör tänka på

1. Du ska själv se till att du har ett giltigt färdbevis när du påbörjar din resa. Som giltigt färdbevis avses färdbevis utfärdat eller godkänt av Dalatrafik. Färdbevis ska medföras vid varje resa, korrekt laddat och registrerat samt i vissa fall kompletterat med laddningskvitto. Se avsnitt 6.6.

I avsnitt 6 ”Färdbevis och biljettfrågor” informerar vi mer om åldersregler, hur du tar reda på vilket färdbevis som passar dina behov m.m.

Våra biljetter och färdbevis kan du alltid köpa ombord på bussen/taxifordonet, på våra fasta försäljningsställen eller i våra biljettautomater. Undantaget Resekort Företag och Resekort period Senior som endast kan köpas efter kontakt med Dalatrafiks kundservice. I vår app kan du köpa mobilbiljetter för enkla resor.

2. Vid köp av Resekort period via autogiro gäller särskilda regler. Dessa framgår av de särskilda foldrar som finns att ladda ner från vår hemsida.
3. Spara färdbeviset under hela resan. Som resenär med oss måste du alltid kunna visa upp ett giltigt färdbevis för förare, ombordpersonal eller kontrollant. Vad som är giltiga färdbevis och hur du registrerar dessa framgår av våra taxebestämmelser som du finner på vår hemsida.

Om ditt färdbevis är registrerat i mobiltelefonen är du skyldig att tillfälligt överlämna din mobiltelefon till förare, ombordpersonal eller kontrollant, med uppgift att kontrollera färdbevis, om denne bedömer det nödvändigt för att kunna utföra kontrollen.

4. Du ansvarar själv för förlorat färdbevis. Förstört kort ersätts normalt om korttyp och giltighetstid eller återstående värde går att utläsa. Se avsnitt 7.4.

Vid köp av Resekort period via autogiro och vid köp av period Senior erbjuder vi tappa-bort-garanti. Blir du av med kortet spärras det och vi skickar ett nytt. Vi

ersätter ditt kort kostnadsfritt högst tre gånger på en 12 månaders period. Därefter tas en avgift på 100 kronor per tillfälle

5. Du ansvarar själv för förlust eller skada på ditt handbagage eller resgods med undantag av vad som sägs i avsnitt 1.9. Dalatrafiks ansvar.
6. För allas trivsel vill vi att du på bästa sätt tillvaratar utrymmena i bussen och ser till att andra resenärer får plats ombord. Förvara ditt bagage på sådant sätt att förarens sikt eller möjligheter att köra inte hindras och försök underlätta andra passagerares av- och påstigning.
7. Du måste se till att alltid följa de ordningsföreskrifter som finns i ordningslagen eller av oss utfärdade regler och anslag. Se vidare under avsnitt 5 Ordning och säkerhet ombord.
8. Enligt lag (Trafikförordningen) ska du använda bälte i fordonet om det finns. Om du är under 15 år är det förarens ansvar att se till att bältet används.
9. Om du är allergisk mot pälsdjur eller liknande bör du sätta dig i främre delen av bussen.
10. Om något beträffande din resa är oklart, fråga alltid föraren om råd. Föraren kan hjälpa dig med det mesta du undrar över.

3. Dina rättigheter som resenär

När du reser buss i linjetrafik eller flextrafik (§3:1-3):

1. Om förseningar i vår trafik, eller brister i vår information, gör att du riskerar att komma mer än 20 minuter för sent till ditt resmål, har du rätt att få ersättning för annan transport. Du kan alltid ta kontakt med vår kundservice. Personalen där hjälper till med ersättningstransport. Du kan också ta egen bil eller beställa en taxi. I efterhand kan du sen skicka in en reklamation med bifogat taxameterkvitto. Alla ersättningskrav prövas och ersätts av Dalatrafik. Se avsnitt 7 Reklamation.

2. Om du väljer att ta egen bil så utgår milersättning med 18:50/mil.

För ditt taxiutlägg så ersätter vi efter prövning upp till 1137:50 kontant (1/40 av prisbasbeloppet 2018). Vid taxiutlägg drar vi av resans kostnad innan vi ersätter dig.

3. Om du inte begär ersättning för annan transport kan du istället få prisavdrag på din biljettkostnad.
Om förseningar i vår trafik, eller brister i vår information vid en resa som du gjort med oss inneburit att du kommit:
20 – 40 minuter för sent till ditt resmål så ersätter vi 100 % av resans pris (för en enkelbiljett) i kontanter eller som laddning av reskassa.
40 minuter och mer för sent till ditt resmål så ersätter vi 200 % av resans pris (för en enkelbiljett) i kontanter eller som laddning av reskassa.

Denna ersättning kan också efter särskild prövning utgå om resan på annat sätt kan betraktas som misslyckad. Om du blivit otrevligt bemött, om inte fordonet

framförts på ett trafiksäkert sätt eller liknande.

När du åker tåg med Dalatrafiks resekort (§3:4):

4. Om du åker med Dalatrafiks Periodkort, Upp till 20-kort, Seniorkort eller Resekort Företag med SJ så betalar vi också ut prisavdrag på din biljettkostnad. Om du kommit:
20 – 40 minuter för sent till ditt resmål så ersätter vi 100 % av resans pris (för en enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa*) i kontanter eller som laddning av reskassa.
40 minuter och mer för sent till ditt resmål så ersätter vi 200 % av resans pris (för en enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa*) i kontanter eller som laddning av reskassa.
***Om du reser med våra biljetter till närmaste kommuncentrum i angränsande län, ersätter vi med priset för enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa + taxa för enkelbiljett på aktuell sträcka i respektive län.**
5. För att få ersättning måste du i efterhand själv skicka in en reklamation, se avsnitt 7 i resevillkoren.
6. Dalatrafik ersätter aldrig för förlorad arbetsförtjänst. Däremot kan ersättning för följdkostnader som förtäring i samband med väntan, utnyttjade bio-, konsert- och teaterbiljetter ersättas efter särskild prövning om du i efterhand skickar in en reklamation, se avsnitt 7, med bifogade kvitton och biljetter i original.
7. Om vi på vår hemsida informerat senast 3 dagar innan din resa om t.ex. ändrade tidtabeller eller andra störningar som påverkar busstrafiken så utgår ingen ersättning.

Våra mobilbiljetter går att köpa 14 dagar i förväg och om du köpt din mobilbiljett senast 3 dagar innan avresa så ersätter vi denna även om vi i tid informerat om trafikstörningarna på vår hemsida.

Detta gäller även ersättningar enligt 3:4 när vi ersätter dig som reser tåg med Dalatrafiks periodkort. Om tågstörningen finns på vår hemsida senast 3 dagar innan din resa så utgår ingen ersättning.

8. Alla ersättningskrav prövas och avgörs av Dalatrafik.
9. Om du, trots våra ansträngningar upplever att du vid resa med oss inte fått den service som vi utlovat, fått felaktig information eller om något annat inträffat som gör att du är missnöjd, vill vi alltid att du talar om det för oss. Alla synpunkter registreras och används i vårt kvalitetsarbete. Vart du vänder dig vid klagomål eller reklamation och hur man gör framgår av avsnitt 7 Reklamation.

4. Dina skyldigheter.

1. Du är skyldig att ha ett giltigt färdbevis. Se, Vad du som resenär bör tänka på, avsnitt 2.1-4.
2. Den som inte kan visa ett giltigt färdbevis vid kontroll, ska, enligt lag (SFS 1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en avgift för färdsträckan samt en kontrollavgift. *Denna är för närvarande 1200 kr. En expeditionsavgift på 50 kr tillkommer.*

3. Missbruk av färdbevis är straffbart enligt lag och kan förutom polisanmälan medföra indragning eller omhändertagande av detsamma samt att en särskild kontrollavgift tas ut.

5. Särskilt om ordningsföreskrifter, bagage, husdjur m.m.

För dig och dina medpassagerares trivsel har vi vissa ordningsregler och anvisningar om vad som gäller för medhavt bagage, husdjur m.m. som vi ber dig tänka på.

Ordning och säkerhet

1. Förare, ombordpersonal eller kontrollant får ge anvisningar och tillsägelser om det behövs för att upprätthålla säkerheten och ordningen i trafiken. Du är skyldig när du reser med buss att följa bestämmelserna i Ordningsslagen (SFS 1993:1617), Järnvägslagen (om du åker tåg) och särskilt utfärdade föreskrifter. Den som inte rättar sig efter detta riskerar att få kliva av.
2. Det råder alkohol- och rökförbud i Dalatrafiks fordon, väntsalar och terminaler.
3. Den som är berusad, stör ordningen eller äventyrar säkerheten i trafiken är skyldig att, på uppmaning av föraren eller annan behörig person, kliva av fordonet.
4. På- och avstigning bör av säkerhetsskäl endast ske vid hållplats när fordonet har stannat. Om avstigning måste ske vid annan plats, följ de anvisningar du får.
5. Om du äter medhavda matvaror ska detta ske på sådant sätt att obehag inte uppstår för andra resenärer. Fråga föraren om du är osäker.
6. Du får inte medföra saker som är farliga eller som kan orsaka besvär för dina medpassagerare. (Exempel på bagage som inte får tas med är vapen, tillhyggen, explosiva, brandfarliga eller illaluktande ämnen eller vassa föremål som kan skada andra passagerare).
7. Du får av säkerhetsskäl inte ha skridskor, rullskridskor eller liknande påtagna i våra fordon eller i våra terminaler. Skateboards och liknande får inte användas inom Dalatrafiks områden eller fordon. Medhavda musikinstrument, mobiltelefoner, datorer och liknande ska användas på sådant sätt att medresenärer eller förare inte störs.
8. Respektera att de med rullstolssymbol särskilt utmärkta sittplatserna är avsedda för personer med funktionsnedsättning.
9. Försäljning eller insamling av pengar i fordon får ske endast efter särskilt tillstånd av Dalatrafik.
10. Affischer, anslag eller dekalering får inte utan tillstånd av Dalatrafik sättas upp i fordon, på hållplatser, terminaler eller liknande.

Bagage, transporthjälpmedel och resgods

1. I passagerarutrymmet får du ta med handbagage om det inte hindrar medresenärer och det kan transporteras på lämpligt sätt, t.ex. under stolen, i knät eller på bagagehylla. Mittgången i våra bussar måste av säkerhetsskäl alltid hållas fri.
2. Handbagage som tar stor plats och annat resgods får i mån av plats tas med kostnadsfritt i våra fordon. De ska då placeras i särskilt godsutrymme.
3. Cykel, barnvagn, rullstol eller liknande personligt hjälpmedel får du ta med avgiftsfritt i mån av plats. Som regel kan dock våra bussar ta högst 2 eller 3 barnvagnar åt gången och av säkerhetsskäl normalt endast en rullstol inne i passagerarutrymmet.
4. Barnvagn och rullstol ska placeras på anvisad plats och ska vara bromsad vid färd samt fastlåst vid fastsättningsanordning. Du ansvarar själv för uppsikt över barnvagn och barnets säkerhet under färd. Cykel ska placeras på särskilt cykelställ eller i godsutrymme.
5. Föraren ska om så krävs hjälpa till med att få ombord barnvagn, rullstol, cykel eller liknande på bussen.
6. För att en rullstol ska få följa med i linjetrafik så får totallängden vara max 120 cm och totalbredden (mätt på bredaste stället) vara max 70 cm. Vikten för rullstol + resenär får inte överstiga 300 kg. Rullstolen ska placeras på avsedd plats och fästeanordningarna ska användas.

Om en eldriven rullstol/permobil uppfyller kraven på längd/bredd/vikt så är den välkommen ombord på bussen. Om ditt hjälpmedel inte uppfyller dessa krav så hänvisas du att resa med servicetrafiken eller att ta taxi på egen bekostnad.

3 eller 4-hjuliga elmopeder/scootrar med styre är instabila fordon som inte kan tas med i våra fordon på ett trafiksäkert sätt.

Hittegods

1. Om du hittar kvarglömt bagage eller resgods i våra bussar eller anläggningar ska du överlämna detta till förare, personal på stationer och terminaler.
2. Om du tappat bort något vid färd med oss, vänd dig snarast möjligt till det företag som körde fordonet eller ring Dalatrafiks kundservice. Omhändertaget hittegods sparas som regel i högst en månad.

Husdjur

1. Hund, katt eller annat husdjur som kan medföras utan olägenhet för medresenär får medföras avgiftsfritt.
2. För att underlätta för allergiska personer ska alla pälsdjur färdas i den bakre delen av fordonet.

3. Om du behöver ledarhund som medhjälp får denne åka med kostnadsfritt. Ledarhund får vid behov vistas även i främre delen av fordonet.
4. Du är som djurägare själv alltid ansvarig för att djuret inte stör eller skrämmer medresenärer.

6 Färdbevis och biljettfrågor

För en mer detaljerad information om våra kort och priser hänvisar vi till Dalatrafiks taxebestämmelser. De finner du på vår hemsida. Dalatrafiks kundservice kan hjälpa till att finna det kort eller biljett som passar dina behov bäst.

1. **Åldersgränser:**

Två barn under 7 år får medfölja betalande person utan extra kostnad. Betalande person är den resenär oavsett ålder som har någon form av giltigt färdbevis. För daghemsgrupper gäller att två barn får medfölja varje betalande personal/förälder utan extra kostnad. Undantag gäller för elever som reser med skolkort som inte har rätt att ta med sig barn under 7 år.

Om ett barn under 7 år reser ensam betalar det som en skolungdom 7-19 år.

Från 7 år och till och med den dag skolungdomen fyller 20 år gäller ett lägre pris på enkelbiljetter och Resekort period.

Ungdomar upp till den dag de fyller 26 år betalar ett lägre pris vid inköp av Resekort period och för enkla resor betalade med reskassa.

I tveksamma fall får du betala normalpris om du inte kan styrka din rätt att resa till ett lägre pris.

2. **Skolkort:**

Skolkort är personliga och ska viseras vid varje resa. Skolkorten gäller endast för resor som görs av berättigad elev vars namn är tryckt på kortets baksida.

Glömmer eleven sitt kort hemma, tappar bort eller på annat sätt förlorar det så står eleven själv för kostnaden för sin resa och kontaktar skolan om det finns behov av ett nytt skolkort

3. **Studeranderabatt:**

Studerande som fyllt 26 år får köpa Resekort Period för samma rabatterade pris som »Ungdom 20–25«.

För att få resa på kort köpta med studeranderabatt måste du kunna visa upp din studentlegitimation i Mecenat eller Studentkortets app. Legitimationen ska ha studentresesymbolen. Du skall även kunna visa upp giltigt ID med foto.

Inga tillfälliga intyg gäller.

För studerande vid Folkhögskola har skolorna tagit fram ett eget kort som visar att man är berättigad till rabatt. Man måste kunna visa giltig fotolegitimation vid anmodan.

4. Sjukresor

I linjetrafik kan man mot uppvisande av giltig kallelse resa till och med vårdkvitto från sitt planerade vårdbesök resa kostnadsfritt. Även resa till privata vårdcentraler och tandläkare är sjukresa. Om du går på regelbunden behandling får du kanske inte särskild kallelse till varje besök. Istället får du ett tidkort som visar när nästa besök ska äga rum. Detta tillsammans med kallelsen till första besöket berättigar till kostnadsfri sjukresa med buss

Förare har rätt att neka resa på kallelse eller vårdkvitto om det är felaktigt datum. Resan ska ske samma dag som finns angivet på kallelsen/vårdkvittot.

Medföljande person betalar ordinarie taxa. Barn under 20 år med kallelse eller vårdkvitto har dock rätt att ha med en följeslagare som reser kostnadsfritt.

Kallelser till vården i form av SMS gäller inte ombord på bussen.

Om du har felaktig kallelse så får du lösa enkelbiljett. Kostnaden återfås i sin helhet om biljetten, tillsammans med patientens vårdkvitto skickas till AB Dalatrafik, Trafikadministration Sjukresor, Box 833, 781 28 Borlänge.

5. Kortavgift och kvitto

En kortavgift på 30 kronor tas ut när du köper ditt kort.

Det är viktigt att du sparar kvittot du får när du laddar kortet. Kvittot behövs om du åker SJ-tåg eller annat länstrafikbolag där Dalatrafiks kort gäller. Kvittot visar när du laddat kortet och vilken giltighet ditt kort har.

Om du köper period Senior, Resekort Period via autogiro eller ett Resekort Företag eller ditt Resekort period via autogiro ska du spara det laddningskvitto som medföljer kortet. Det berättar vilken giltighet som är laddad på ditt kort.

6. Resa med bussbiljett på tåg och på buss med tågbiljetter, resplusbiljetter och kort från andra länsbolag.

Dalatrafiks Resekort period (län, 2-zon, kommun, 1-zon, Senior, Upp till 20) och Resekort Företag gäller på samtliga tåg inom Dalarna och för resa till närmaste kommuncentra i grannlän

Inom Tåg i Bergslagens område gäller korten som delbetalning vid resa till/från stationer utanför giltighetsområdet. När du reser med Dalatrafiks kort så gäller våra åldersregler.

Om du ska åka med ett SJ-tåg måste du kunna visa upp kvitto på att kortet är aktiverat. Om du inte har ett kvitto kan kvittokopia skrivas ut på våra bussar eller hos våra försäljningsställen.

Dalatrafiks enkelbiljetter och Reskassa gäller inte ombord på tågen.

De biljetter som räknas upp nedan gäller för resa med Dalatrafik. Dalatrafiks resegaranti gäller dock inte om du reser med dessa. Om du reser med resplusbiljett så gäller Samtrafikens resevillkor. Vi garanterar att du kommer fram till biljettens slutmål. Om du får bruten anslutning, så att sista förbindelsen för

dagen redan avgått, får den som förorsakat förseningen antingen ordna med alternativ transport (taxi) eller se till att du får en övernattnig.

Följande tågbiljetter gäller för resa med Dalatrafik:

Resplus: Finns som egenutskriftsbiljett och som mobilbiljett.

Förköpt egenbiljett: Finns som egenutskriftsbiljett och mobilbiljett.

SJs årskort med Resplus årskortstillägg.

Grannläns kort:

Vissa av Värmlandstrafiks kort gäller på lokala sträckor i länet. Du ska kunna visa upp laddningskvitto för att åka med Dalatrafik.

Vissa av Västmanlands lokaltrafiks kort gäller på lokala sträckor i länet. Du ska kunna visa upp laddningskvitto för att åka med Dalatrafik.

Vissa av X-trafiks kort gäller på lokala sträckor i länet. Du ska kunna visa upp laddningskvitto för att åka med Dalatrafik. För mer information om kort och sträckor kontakta Dalatrafiks kundservice.

7. Reklamation och tvistlösning

- 1 Om du anser att Dalatrafik har brutit i sitt ansvar enligt någon av punkterna i avsnitt 1 "Dalatrafiks ansvar" eller avsnitt 3 "Dina rättigheter som resenär" bör du klaga på resan.
- 2 Klagomål och synpunkter kan du lämna på Dalatrafiks hemsida www.dalatrafik.se. Du kan även ringa (0771-95 95 95) eller skicka e-post (kundservice@dalatrafik.se) till Dalatrafiks kundservice. Alla synpunkter registreras.
- 3 För att få ut eventuell ersättning enligt "Dina rättigheter som resenär" ska reklamation ske skriftligen snarast, dock senast inom två månader efter den tidpunkt händelsen inträffade. Reklamation med krav på ersättning för merkostnader skickas till Dalatrafik, Box 924, 781 29 Borlänge.

Vid krav om ersättning för taxikostnader ska taxameterkvitto i original bifogas och vid resa med bil underskriven reseräkning. Biljett i original, kopia på laddningskvitto för periodkort alternativt kopia på kortet om resan är köpt via autogiro, giltigt för den reklamerade resan, måste bifogas för att utbetalning ska kunna ske.

- 4 Om ditt kort är trasigt så vänder du dig till Dalatrafiks kundservice. Du får ett nytt kort med motsvarande produkt laddad på kortet.
- 5 Gällande andra ersättningsärenden av färdbevis förutom tidigare nämnt lyder inte Dalatrafik under någon laglig skyldighet att ersätta. Distans och hemförsäljningslagen (2005:59) gäller ej transport såsom kollektivtrafik. Periodkort köpta via autogiro kan när som helst innan den 15:e i månaden sägas upp. Seniorskort och Reskort Företag är subventionerade årskort som normalt inte återlöses. Vid reklamation görs dock en prövning. Om synnerliga skäl föreligger – dödsfall, sjukdom och dylikt kan efter prövning återstående

värde ersätts.

- 6 Är du missnöjd med Dalatrafiks hantering av reklamationsärendet kan du vända dig till konsumentvägledningen i din kommun, eller till Allmänna Reklamationsnämnden om det gäller större belopp.