

# RESEINFORMATION FÖR RESOR MED DALATRAFIK

– allmänna resevillkor för linjetrafik och flextrafik reviderade 2020-01-01

## Inledning om varför vi har resevillkor och hur de tillämpas

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 vi slutit ett avtal som innebär att du har både rättigheter och skyldigheter. Dalatrafiks ansvar för att din resa ska motsvara dina förväntningar och vad du bör tänka på när du reser med oss framgår av dessa resevillkor.

Resevillkoren gäller för samtliga resor i linjetrafik och flextrafik med Dalatrafik inom Dalarna. De reglerar de frågor som uppkommer mellan Dalatrafik och dig som kund i samband med en sådan resa.

Med Dalatrafik menas både Dalatrafik och den firma, företag eller person till vilken Dalatrafik gett uppdraget att utföra trafik tjänster. Om du fortsätter din resa med annat trafikföretag gäller andra bestämmelser för den del av resan som inte sker med oss.

Det som står i resevillkoren kan kompletteras eller ersättas av bestämmelser i Europaparlamentets och Europarådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter eller annan tvingande lagstiftning.

## 1. Dalatrafiks ansvar

1. Vi ansvarar för att trafiken körs enligt den tidtabell som gäller. Dalatrafik bestämmer om linjesträckningar, tidtabell och biljettpriser och förbehåller sig rätten att ändra dessa. Tillfälliga förändringar i tidtabellen kan också förekomma t.ex. vid vägarbeten, större evenemang etc. Vi informerar om ändringar på sådant sätt som ändringens omfattning kräver.

Information om tidtabeller liksom förseningar eller inställda turer får du genom Dalatrafiks hemsida ([www.dalatrafik.se](http://www.dalatrafik.se)), Dalatrafiks app eller Dalatrafiks 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 Dalatrafiks hemsida och i Dalatrafiks app. Vid tidtabellskiften då ny tidtabell börjar gälla samt vid alla prisändringar ansvarar vi för att alltid informera om detta via vår hemsida.
3. Vi ansvarar för att byten som finns angivna i tidtabellen fungerar. Det gäller även vid sökningar på vår hemsida och i våra appar. Vi ansvarar också för att de byten som uppges vid beställning av resa i flextrafiken fungerar.
4. Vi ansvarar för att förare och annan personal tar rätt betalt och uppträder korrekt och serviceinriktat mot dig som resenär. De ska kunna lämna korrekt information om sin linje vad gäller linjesträckning, hållplatser, turer, biljettpriser och bytesmöjligheter. De ska också känna till orsaker till förseningar m.m.

5. Trafiken ska ske med bussar eller taxifordon med god komfort och de ska alltid vara hela, välstädade och rena både ut- och invändigt när de tas i drift.
6. Våra fordon ska alltid vara rätt skyltade.
7. Hållplatsutrop ska alltid ske i vår linjetrafik. 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 ansvarar för att säkerheten ombord är hög och att du som resenär känner 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 skadan vid tågresa utgår ersättning enligt Järnvägstrafiklagen.
10. Dalatrafik ansvarar inte för stulet eller borttappat handbagage eller annat resgods som du själv medför i fordonet.

## **2. Vad du som resenär bör tänka på**

1. Du ska se till att du har en biljett som gäller, det vi kallar ett giltigt färdbevis, när du påbörjar din resa. Ett giltigt färdbevis är ett periodkort eller biljett utfärdad eller godkänd av Dalatrafik. Du ska ha med dig ett färdbevis vid varje resa, det ska vara rätt laddat och ska registreras i biljettmaskinen. Ibland måste du också kunna visa det kvitto du får när du laddar ditt kort. Se avsnitt 6.6.

I avsnitt 6 ”Färdbevis och biljettfrågor” informerar vi mer om åldersregler, hur du tar reda på vilken biljett som är bäst för dig med mera.

Våra olika biljetter kan du alltid köpa ombord på bussen/taxifordonet, på våra fasta försäljningsställen eller i våra biljettautomater. Resekort Företag och Seniorskortet kan dock endast köpas via vår hemsida eller efter kontakt med Dalatrafiks kundservice. I vår app kan du köpa mobilbiljetter för enkelresor.

2. Om du köper ditt periodkort via autogiro gäller särskilda regler. Vad som gäller kan du se på vår hemsida.
3. Spara din biljett under hela resan. När du reser med oss måste du alltid kunna visa upp din biljett för förare, ombordpersonal på tåg eller kontrollant. Vad som är giltiga färdbevis och hur du registrerar dessa framgår av våra bestämmelser för biljetter som du finner på vår hemsida.

Om du har din biljett i mobiltelefonen är du skyldig att tillfälligt överlämna din mobiltelefon till förare, ombordpersonal på tåg eller kontrollant när de tycker att de behöver det för att kunna kontrollera biljetten.

4. Du ansvarar själv för förlorad biljett. Om ditt kort är trasigt ersätter vi dig om vi kan se vad det är för typ av kort, vilken tid det gäller eller hur mycket det finns

kvar på reskassan.

Om du köpt ditt periodkort via autogiro eller om du har ett Seniorkort erbjuder vi "tappa-bort-garanti". Blir du av med kortet spärrar vi det och skickar ett nytt. Vi ersätter ditt kort utan kostnad högst tre gånger på en 12 månaders period. Sen tar vi ut en avgift på 100 kronor varje gång.

5. Du ansvarar själv om du tappar bort eller skadar ditt bagage. Undantag från detta framgår av avsnittet "1.9. Dalatrafiks ansvar".
6. För alla ska trivas vill vi att du inte tar upp plats i onödan i bussen. Se till att andra resenärer också får plats och försök underlätta när de du reser med ska stiga på eller av.

Ditt bagage får inte vara i vägen och det får inte vara farligt för andra resenärer. Du får inte heller ställa bagage i mittgången. Stort bagage får du ta med om det finns plats i godsutrymmet. Om du har så mycket bagage så att det inte får plats får du skicka det på annat sätt

7. Du måste alltid följa de instruktioner som föraren, ombordpersonal på tåg eller kontrollanten ger dig. Se vidare under avsnitt "5 Ordning och säkerhet ombord".
8. Enligt lag (Trafikförordningen) ska du använda bälte i fordonet när det finns. Om du är under 15 år det föraren som ansvarar för att du använder bältet.
9. Om du är allergisk mot pälsdjur eller liknande bör du sätta dig i främre delen av bussen.
10. Om du undrar över något under din resa så fråga alltid föraren om råd. Föraren ska kunna hjälpa dig med de flesta av dina funderingar.

### 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 om du tar en annan transport. Rätt till ersättning har du både om du köpt din resa i förväg eller om du tänkt dig att betala för din resa först ombord på bussen.

Du kan alltid ta kontakt med vår kundservice. Personalen där hjälper till att försöka lösa din situation. Du kan också ta egen bil eller beställa en taxi.

I efterhand kan du sen skicka in begäran om ersättning 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 med belopp upp till 1182:50 kontant (en 1/40 av prisbasbeloppet för 2020). Vid taxiutlägg drar vi av vad din

resa skulle kostat innan vi ersätter dig.

- Om du inte begär ersättning för annan transport kan du istället få ett avdrag på vad din biljett kostade.

Om förseningar i vår trafik, eller brister i vår information vid en resa som du gjort med oss inneburit att du kommit:

20 – 39 minuter för sent till ditt resmål så ersätter vi 50 % av resans pris (för en enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa)

40 – 59 minuter och mer för sent till ditt resmål så ersätter vi 75 % av resans pris (för en enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa)

60 minuter och mer för sent till ditt resmål så ersätter vi 100 % av resans pris (för en enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa)

#### 4. **Ersättning även när du åker med våra periodkort på tåg (§3:4):**

*Detta gäller även om du åkt med enkelbiljett/mobilbiljett på de sträckor med Tåg i Bergslagen där dessa gäller (Grängesberg - Ludvika - Borlänge- Falun och Vad - Smedjebacken -Ludvika - Borlänge/Falun).*

Om du skulle åkt tåg med Dalatrafiks resekort (och enkelbiljett/mobilbiljett där dessa gäller) ersätter vi dig alltså för din försening om du tar nästa tågförbindelse.

Om du kommit:

20 – 39 minuter för sent till ditt resmål så ersätter vi 50 % av resans pris (för en enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa\*)

40 – 59 minuter och mer för sent till ditt resmål så ersätter vi 75 % av resans pris (för en enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa\*)

60 minuter och mer för sent till ditt resmål så ersätter vi 100 % av resans pris (för en enkelbiljett enligt Dalatrafiks taxa\*)

**\*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.**

Vi ersätter dig däremot inte om du istället tar annat transportmedel (exempelvis buss).

Är tåget inställt så ordnar vi inte ersättningstrafik. Vi ersätter dig inte heller för egen transport med bil eller taxi. När det gäller sådan ersättning hänvisar vi dig till tågoperatören.

- För att få ersättning ska du kontakta vår kundservice, se avsnitt 7 i resevillkoren.
- Dalatrafik ersätter aldrig för förlorad arbetsförtjänst. Däremot kan ersättning för följdkostnader, som till exempel mat eller fika i samband med väntan, betalas ut efter särskild prövning. I efterhand skickar du in ditt klagomål med bifogade kvitton och biljetter i original.
- 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.

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

Våra mobilbiljetter går att köpa 14 dagar i förväg. Har du köpt din mobilbiljett tidigare än 3 dagar före din resa så ersätter vi dig även om vi i tid informerat om trafikstörningarna på vår hemsida.

8. Alla ersättningskrav prövas och avgörs av Dalatrafik.
9. Om du har andra synpunkter på din resa och den service du fått. Om du fått fel information eller om något annat hänt som gör att du är missnöjd, vill vi gärna 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 en biljett som gäller, ett giltigt färdbevis. Se, "Vad du som resenär bör tänka på", avsnitt 2.1-4.
2. Om du inte har ett giltigt färdbevis vid biljettkontroll, ska du, enligt lag (SFS 1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en avgift för sträckan du skulle åkt samt en kontrollavgift. *Kontrollavgiften är för närvarande 1200 kr. En expeditonsavgift på 100 kr tillkommer.*
3. Fusk med biljetter är straffbart enligt lag och kan förutom polisanmälan medföra att biljetten dras in eller tas om hand. Du får också betala en kontrollavgift.

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

För att du och de som reser med dig ska trivas ombord har vi regler som gäller för bagage, husdjur och annat. Sånt som vi ber att dig tänka på.

##### **Ordning och säkerhet**

1. Förare, ombordpersonal på tåg eller kontrollant får säga till dig när 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 andra särskilda regler som kan finnas. Om du inte rättar dig efter detta kan du få kliva av.
2. Du får inte dricka alkohol eller röka (inte heller e-cigarett) i Dalatrafiks fordon, väntsalar eller terminaler. Lagen säger också att du inte får röka i anslutning till hållplatserna. Det betyder att du inte får röka på en trottoar eller gångväg som ligger nära en hållplats.
3. Den som röker, är berusad eller stör ordningen är skyldig att, om föraren eller annan behörig person säger så, kliva av fordonet.

4. För säkerhets skull ska du bara stiga på eller av ett fordon vid en hållplats och när fordonet har stannat. Om du måste stiga vid annan plats så följ de anvisningar du får.
5. Du får äta och dricka ombord på bussen men då ska du göra det på ett sätt så att du inte stör andra som åker. Du får inte slänga skräp i bussen och kladda ner säten så att det drabbar andra.
6. Du får inte ta med saker som är farliga eller som kan vara till besvär för andra resenärer. (Exempel på sådant som inte får tas med är vapen, explosiva, brandfarliga eller illaluktande ämnen eller vassa föremål som kan skada andra).
7. Du får inte ha på dig skridskor, rullskridskor eller liknande i våra fordon eller i våra terminaler. Skateboards och liknande får inte heller användas inom Dalatrafiks områden eller fordon. Musikinstrument, mobiltelefoner, datorer och liknande ska användas på sådant sätt att andra resenärer eller föraren inte störs.
8. Platser med särskild rullstolssymbol är avsedda för personer med funktionshinder. Lämna plats om någon behöver sitta där.
9. Du får inte sälja saker eller samla in pengar i fordon eller på våra terminaler och hållplatser om du inte har tillstånd av Dalatrafik.
10. Du får inte sätta upp affischer, anslag eller dekaler i fordon eller på våra terminaler och hållplatser om du inte har tillstånd av Dalatrafik.

### **Bagage, transporthjälpmedel och resgods**

11. Du får ta med dig bagage när du reser. Det får inte vara i vägen och det får inte vara farligt för andra resenärer. Du får inte heller ställa bagage i mittgången.
12. Stort bagage får du ta med om det finns plats i godsutrymmet. Om du har så mycket bagage så att det inte får plats får du skicka det på annat sätt.
13. Cykel, barnvagn, rullstol eller liknande personligt hjälpmedel får du ta med kostnadsfritt om det finns plats. Normalt kan våra bussar ta högst 2 eller 3 barnvagnar åt gången och av säkerhetsskäl endast en rullstol inne i passagerarutrymmet.
14. Barnvagn och rullstol ska placeras på de särskilda platser som finns för dessa. Den ska vara bromsad under färd och fastlåst vid den anordning som finns för detta. Du har ansvaret för barnvagnen och barnets säkerhet under resan. Cykel ska placeras på särskilt cykelställ eller i godsutrymmet. Cykel kan du ta med på våra landsbygdsbussar och direktbussar. På stadsbussarna finns inte den möjligheten.

15. Föraren ska, om du behöver, hjälpa till med att få ombord barnvagn, rullstol, cykel eller liknande på bussen.
16. För att din rullstol ska få följa med så får den inte vara längre än 120 cm och bredden (mätt på bredaste stället) vara som mest 70 cm. Den sammanlagda vikten för dig och ditt hjälpmedel får inte vara högre än 300 kg. Du ska använda den särskilda platsen för rullstol och din rullstol måste sättas fast med de remmar som finns.

Om du har en eldriven rullstol/permobil och den klarar av kraven på längd/bredd/vikt så är du välkommen ombord på bussen. Om din rullstol inte uppfyller detta så ska du resa med den särskilda kollektivtrafiken (färdtjänst) eller ta en taxi som du betalar själv.

3 eller 4-hjuliga elmopeder eller elscootrar med styre är inte stabila nog att ta med på bussen på ett säkert sätt. Om du använder ett sådant fordon ska du resa med den särskilda kollektivtrafiken (färdtjänst) eller ta en taxi som du betalar själv.

### Hittegods

17. Om du hittar bagage eller annat kvarglömt i våra bussar eller anläggningar ska du överlämna detta till en förare eller annan personal på stationer och terminaler.
18. Om du tappat bort något under din resa, vänd dig så snart som möjligt till det företag som körde fordonet eller ring Dalatrafiks kundservice. Upphittade saker sparas som regel i högst en månad.

### Husdjur

19. Du får ta med hund, katt eller annat husdjur som inte är till besvär eller farligt för andra resenärer. Det kostar ingenting.
20. Du som reser med sällskapsdjur ska sätta dig så långt bak i bussen som möjligt. Detta för att underlätta för de som är allergiska.
21. Om du behöver ledarhund så får denne vistas även i främre delen av fordonet.
22. Du är alltid själv ansvarig för att ditt djur inte stör eller skrämmer andra resenärer.

## 6 Biljetter

För att få reda på mer om våra periodkort, biljettpriser och regler bör du titta på vår hemsida. Dalatrafiks kundservice kan hjälpa till att finna det kort eller biljett som passar dina behov bäst. Det som står här är en sammanfattning.

### 1. Åldersgränser:

**Barn:** Två barn som inte fyllt 7 år får kostnadsfritt följa med en person som betalar. Betalande är en resenär oavsett ålder som har någon form av giltig biljett. Undantag gäller för elever som reser med skolkort. De har inte rätt att ta med sig barn under 7 år kostnadsfritt.

För daghem och förskolor gäller att två barn under 7 år kostnadsfritt får följa med varje betalande personal/förälder.

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

**Skolungdom 7-19:** Från 7 år och till och med den dag man fyller 20 år gäller ett lägre pris på enkelbiljetter och periodkortet.

**Ungdom 20-25:** Ungdomar som fyllt 20 år men ännu inte 26 år betalar ett lägre pris på köp av periodkort och köp av enkla resor som betalas med reskassa.

I tveksamma fall får du betala normalpris om du inte kan legitimera din ålder.

## 2. Skolkort:

Skolkort ska viseras i biljettmaskinen vid varje resa. Skolkortet gäller endast för resor som görs av den elev vars namn är tryckt på kortets baksida. Kortet gäller på vardagar för resor till och från skolan.

Glömmer eleven sitt kort hemma, tappar bort eller på annat sätt förlorar det så ska eleven själv betala för sin resa och kontakta skolan om det behövs ett nytt skolkort.

Skolkort med tåggiltighet gäller bara ombord på Tåg i Bergslagens tåg. De gäller inte ombord på SJ:s fjärrtåg.

## 3. Studeranderabatt:

Studerande som fyllt 26 år får köpa periodkort med samma rabatt som "Ungdom 20-25".

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

## 4. Sjukresor

På Dalatrafiks bussar i linjetrafik och på Tåg i Bergslagens tåg kan du om du visar upp en giltig kallelse resa till ditt vårdbesök utan kostnad. När du ska hem visar du även ditt vårdkvitto. 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. Tidkortet tillsammans med kallelsen till första vårdbesöket ger dig också en kostnadsfri sjukresa.

Resan ska ske samma dag som finns angivet på kallelsen/vårdkvittot. Förare och ombordpersonal på tåget har rätt att neka dig att resa om det är fel



datum.

Om någon följer med dig så betalar denne vanligt pris. 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. Du får tillbaka pengarna om biljetten, tillsammans med ditt vårdkvitto skickas till AB Dalatrafik, Trafikadministration Sjukresor, Box 833, 781 28 Borlänge.

## 5. Kortavgift och kvitto

Det kostar 30 kronor när du köper ett nytt resekort.

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

Om du köper ditt periodkort via autogiro ska du också spara det laddningskvitto som medföljer kortet.

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

### *Dalatrafiks kort ombord på tåg*

Dalatrafiks Resekort period (län, 2-zon, kommun, 1-zon, Senior, Upp till 20) och Resekort Företag gäller på samtliga tåg inom Dalarna. Korten gäller på motsvarande sträcka på tåget som på bussen. Period län, Senior, Upp till 20 och Företag län gäller för tågresor i hela länet.

Dalatrafiks periodkort och biljetter gäller endast i andra klass och när du reser med Dalatrafiks kort ombord på tåget så gäller våra åldersregler och inte tågoperatörens.

Dalatrafiks enkelbiljetter och mobilbiljetter gäller ombord på Tåg i Bergslagen på sträckorna Grängesberg - Ludvika - Borlänge- Falun och Vad - Smedjebacken -Ludvika - (Borlänge/Falun).

Våra enkelbiljetter/mobilbiljetter gäller inte ombord på tågen på några andra sträckor i länet.

Det går inte att köpa Dalatrafiks biljetter ombord på tågen – det går inte heller att använda reskassa när man köper biljett ombord. Köper du enkelbiljett ombord på tåget så gäller Tåg i Bergslagens taxa – och det kvitto du får för köpet gäller inte som biljett på Dalatrafiks bussar.

Vid resa med Dalatrafiks kort viserar tågvärden på Tåg i Bergslagen kortet ombord för att kontrollera giltigheten. Om kortet inte hunnit aktiverats kan tågvärden göra det ombord. Du kan också aktivera kortet på bussen eller hos våra försäljningsställen.

Ska du åka med SJ:s fjärrtåg 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.

Dalatrafikts periodkort gäller som färdbevis, motsvarande sträcka på tåget som på bussen, i andra klass på ordinarie Tågab (Tågåkeriet i Bergslagen AB) tåg inom Dalarnas län på sträckan Falun-Borlänge-Ludvika-Grängesberg-Ställdalen.

Om du skall åka med Tågab:s tåg måste du kunna visa upp kvitto på att kortet är aktiverat samt innehåller rätt tidsperiod.

### ***Tågresor över länsgränsen med Tåg i Bergslagen***

Du kan resa över länsgränsen till närmaste kommuncentra i angränsande län med våra Resekort Period län, Senior, Upp till 20 och Resekort Företag län. Du kan även använda just dessa kort som delbetalning på din resa om du vill åka längre än till närmaste kommuncentra i Tåg i Bergslagens område.

### ***Tågresor över länsgränsen med SJ:s fjärrtåg***

Du kan inte resa över länsgränsen med något av Dalatrafikts kort när du åker med SJ:s fjärrtåg. Du kan däremot använda ett kort som gäller fram till stationen närmast länsgränsen och därifrån åka på en biljett köpt till en ort utanför Dalarna.

### ***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 laddningskvitto för att åka med Dalatrafik. För mer information om kort och sträckor kontakta Dalatrafikts kundservice

## 7. Reklamation och tvistlösning

- 1 Om du anser att Dalatrafik inte levt upp till vad du förväntade dig av oss ska du klaga på resan. Vad du kan förvänta dig av oss står avsnitt 1 "Dalatrafikts ansvar" och avsnitt 3 "Dina rättigheter som resenär".
- 2 Klagomål och synpunkter kan du lämna på Dalatrafikts hemsida [www.dalatrafik.se](http://www.dalatrafik.se). Du kan även ringa (0771-95 95 95) eller skicka e-post till Dalatrafikts kundservice [kundservice@dalatrafik.se](mailto:kundservice@dalatrafik.se) Vi registrerar alla synpunkter som kommer till oss,

- 3 Om du vill ha ersättning enligt "Dina rättigheter som resenär" ska du vända dig till vår kundservice senast två månader efter att händelsen inträffade. Du har sen möjligheten att komplettera ditt ärende i upp till tre år som är preskriptionstiden för ditt ersättningsärende.

Ditt klagomål och begäran om ersättning kan ske muntligt till vår kundservice, via e-post eller på vår hemsida". Du kan även sända dem skriftligt till Dalatrafik, Box 924, 781 29 Borlänge.

Om du vill ha ersättning för taxikostnader måste vi få ditt taxameterkvitto. Vid resor gjorda med tåg måste vi få uppgifter om numret på ditt resekort.

- 4 Elever som åker med skolkort, och resenärer i gratistrafiken i Avesta har rätt att söka ersättning för egen transport. Dock har de ingen rätt att få prisavdrag vid försening.
- 5 Om ditt kort är trasigt så vänder du dig till Dalatrafiks kundservice. Du får ett nytt kort med motsvarande produkt laddad på kortet.
- 6 Gällande andra ersättningsärenden av kort eller biljetter förutom de tidigare nämnda lyder inte Dalatrafik under någon laglig skyldighet att ersätta. Distans och hemförsäljningslagen (2005:59) gäller ej transport såsom kollektivtrafik.

Dock ersätter vi dig om du köpt en period på resekortet och om villkoren för ditt resande ändrats på ett sådant sätt att du inte längre kan använda ditt kort. Det kan vara vår trafik som har lagts om, långvarig sjukdom eller ändrade förhållanden av annat slag. Ditt kort spärras då och du får tillbaka återstående värde. En expeditonsavgift på 100 kr tillkommer.

Periodkort köpta via autogiro kan när som helst innan den 15:e i månaden sägas upp. Seniorkort och Resekort Företag är subventionerade årskort som normalt inte återlöses. Vid reklamation görs dock en prövning. Om synnerliga skäl föreligger – dödsfall, sjukdom eller liknande kan efter prövning återstående värde ersättas.

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