

RESEVILLKOR FÖR SERVICERESOR

Sjukresor och färdtjänst

Innehållsförteckning

Resevillkor	3
1 Resevillkorens ändamål och tillämpning.....	3
2 Definitioner.....	3
3 Förklaring av villkor	4
3.1 Ledsagare.....	4
3.2 Medresenär	4
3.3 Bärhjälp	4
3.4 Generell hjälp	4
3.5 Hand i hand	4
3.6 Särskild hjälp.....	4
3.7 Bårtransport	5
4 Bokning och betalning.....	5
5 Serviceresor och byten	5
6 Resa i rullstol	6
7 Hämtningstid	6
8 Restid.....	6
9 Allmänna ordningsföreskrifter	7
10 Assistanshund.....	7
11 Sällskapsdjur	8
12 Barnsäkerhetsutrustning.....	8
13.1 Färdtjänst	8
13 Övriga ansvarsfrågor	9
14.1 Person- och sakskada	9
15 Befrielsegrunder.....	9
16 Reklamation.....	9
17 Personuppgifter.....	9

Resevillkor

Dessa Resevillkor har antagits av Kollektivtrafiknämnden i Region Skåne 2016 10 31 och i Regionfullmäktige 2017 06 20. Resevillkoren gäller från 2017 09 01 för serviceresor med Skånetrafiken.

1 Resevillkorens ändamål och tillämpning

Resevillkoren gäller för resor som genomförs med Skånetrafikens serviceresefordon kopplat till färdtjänst- och sjukresa. Resevillkoren träder i kraft när resenären, eller dennes ombud, beställt serviceresa genom Skånetrafiken.

Resevillkoren förutsätter ett särskilt tillstånd för färdtjänst för personer folkbokförda i de kommuner som överlåtit huvudmannaskap för färdtjänst till Region Skåne.

Resevillkoren omfattar sjukresor för resenärer som är folkbokförda i Skåne.

2 Definitioner

Med "hämtningstid" menas att resenären ska vara beredd att resa från 10 minuter innan avtalad tid fram till 10 minuter efter avtalad tid.

Med "väntetid" menas inom den tidsram, från bokningstillfälle, som tid för hämtning ska erbjudas då resa önskas ske så snart som möjligt.

Med "resenär" avses en person som är färdtjänst- eller sjukresereberättigad och som reser, eller har för avsikt att resa, med serviceresa.

Med "restid" avses den tid en serviceresa högst ska ta.

Med "avtalad tid" menas den tid som resenären erhåller och accepterar vid bokningstillfället.

Med "serviceresor" menas färdtjänst och sjukresor som utförs med serviceresefordon.

Med "serviceresefordon" avses de fordon som är särskilt upphandlade av Skånetrafiken för att utföra serviceresa.

Med "Skånetrafiken" avses Skånetrafiken, Region Skåne, och den firma, företag eller person, till vilken Skånetrafiken givit uppdrag att utföra trafiktjänster för Serviceresor.

3 Förklaring av villkor

3.1 Ledsagare

Resenär med rätt till ledsagare måste själv ordna ledsagare. Ledsagare måste stiga på och av samtidigt som resenären. Ledsagare får inte förorsaka extra service från förare.

3.2 Medresenär

Medresenär ska stiga på och av på samma adress. Om medresenär medföljer ska detta bokas vid beställning. Medresenär får inte förorsaka extra service från förare och ska aldrig innebära att ett annat fordon rekvideras än det som resenären själv behöver färdas i.

3.3 Bärhjälp

Bärhjälp innebär att två förare i serviceresefordon bär en bår till eller från högst tredje våningen. Bärhjälp utförs ej inne i bostad. Övrig bärhjälp utförs med trappklättrare.

Förare i serviceresefordon avgör alltid om trappklättring är säkert att utföra. Trappklättring utförs endast på kundens bostadsadress. Trappklättring utförs i yttertrappor till hyreshus och i trapphus i hyreshus till eller från högst fjärde våningen. Trappklättring utförs ej i yttertrappor till villor eller inne i bostad.

Bärhjälp med bår och trappklättring utförs som längst under sex (6) månader. Den totala vikten på bår och kund får vara maximalt 150 kg. Totalvikt av rullstol och kund vid trappklättring får vara maximalt 130 kg.

3.4 Generell hjälp

Generell hjälp innebär att föraren:

- Hämtar/lämnar resenären in genom port i markplan.
- Hjälper resenären i och ur bilen, hjälper till med bilbälte, samt spänner fast rullstolar.
- Hjälper till med hjälpmedel och bagage in genom port i markplan.

Föraren ska ge generell hjälp vid alla resor.

3.5 Hand i hand

Hand i Hand innebär att resenären ska lämnas över från person till person genom dörr i markplan.

3.6 Särskild hjälp

Särskild hjälp innebär att resenären blir hämtad/lämnad innanför ytterdörr i bostad, till exempel tredje våningen i ett hyreshus, avdelning eller liknande.

Detta är en extra service som föraren ska utföra i de fall resenären utifrån färdtjänstbeslut eller sjukresetillstånd är berättigad till, och resan är bokad med, Särskild hjälp.

3.7 Bårtransport

Bårtransport innebär att resenären transporteras på bår. Förare i serviceresefordon lyfter inte resenär av eller på bår. Förare i serviceresefordon avgör alltid om bårtransport är säkert att utföra.

4 Bokning och betalning

1. Serviceresan bokas på av Skånetrafiken anvisat sätt och genomförs med Skånetrafikens serviceresefordon.
2. Resan kan bokas tidigast två (2) veckor före avresedag.
3. Vid resa som önskas ske så snart som möjligt kan väntetiden uppgå till maximalt 90 minuter.
4. Vid resa som önskas ske längre fram i tiden än 90 minuter gäller ett tidsfönster på 30 minuter. Det innebär att kund kan erbjudas hämtningstid för resa inom 30 minuter före eller efter önskad tid.
5. För resor i samband med julafton, kan undantag om förbeställningstid förekomma.
6. I de fall samtliga serviceresefordon redan är bokade kan avsteg från den maximala väntetiden i undantagsfall göras av Skånetrafiken.
7. Resans egenavgift faktureras i efterhand. Priset på serviceresan beror på hur långt resenären ska resa. Samma pris gäller dygnet runt.
Då resenären bokar sin resa upplyses resenären om kostnad för resan. Egenavgift för medresenär faktureras resenären.
8. Om resenären vid upprepade tillfällen har underlåtit att avboka sin beställda serviceresan har Skånetrafiken rätt att ta ut en avgift motsvarande hela transportkostnaden för den beställda serviceresan.

5 Serviceresan och byten

1. Byte mellan serviceresefordon kan förekomma under en serviceresan. Byte kan också förekomma mellan serviceresefordon och fordon i den allmänna kollektivtrafiken.
2. Om inte annat anges i resenärens färdtjänst- eller sjukresetillstånd kan samordning av serviceresan ske och resenären ska räkna med samåkning med andra resenärer.

3. Föraren ska alltid utföra generell hjälp om annat inte framgår av resenärens färdtjänst- eller sjukresetillstånd.
4. Tiden vid byten av fordon skall normalt uppgå till högst 20 minuter och vid flera byten ska den totala tiden normalt uppgå till maximalt 30 minuter.
5. Bytestiden ingår inte i restid.

6 Resa i rullstol

1. Rullstolar är i första hand utformade för resenärens individuella behov och inte för att fungera som sittplats i serviceresefordon.
2. För att rullstolen ska kunna fungera som sittplats måste:
 - Rullstolen ha fyra (4) utmarkerade fästpunkter för att kunna spännas fast i fordonet
 - Resenären kunna använda trepunktsbälte
 - Huvudströmbrytaren vara avstängd på elrullstolar
 - Rullstolens parkeringsbroms alltid vara tillslagen
 - Rullstolen vara krocktestad
3. Resenären har ett ansvar för att rullstolen är lämplig att användas som sittplats vid transport i serviceresefordon.
4. Serviceresefordon är godkända för rullstolar för universellt- och utökat bruk enligt definition i ISO 7193:1985.
5. Resenären har inte rätt att sitta kvar i elrullstol med styre under färd då denna typ av stol inte ger resenären tillräckligt stöd och inte är tillräckligt stabil utifrån trafiksäkerhet. Styret utgör en direkt fara vid hastig inbromsning.
6. Resenär med elrullstol ansvarar själv för att köra på och av fordonet.

7 Hämtningstid

Resenären ska vara beredd att resa från 10 minuter innan avtalad tid fram till 10 minuter efter avtalad tid.

8 Restid

Med restid avses den tid en servicereses högst ska ta. För att möjliggöra samordning kan restiden förlängas upp till 50 % av restid för direktresa. Den restid som resenären kortast kan förvänta sig är 30 minuter.

När servicereses sker i allmän kollektivtrafik, gäller inte ovanstående för denna del av serviceresan.

9 Allmänna ordningsföreskrifter

1. Resenären är skyldig att följa bestämmelserna i Ordninglagen (1993:1617) och från tid till annan tillämplig lagstiftning.
2. Resenären är skyldig att följa förarens anvisningar och tillsägelser. En resenär som inte rättar sig efter detta riskerar att bli avvisad från fordonet och därmed förlora rätten till att åka vid detta tillfälle.
3. En resenär som är berusad, som medför egendom som anges i punkt 6 nedan, eller en resenär som uppträder på ett sådant sätt att det kan misstänkas att resenären kommer att störa ordningen eller på annat sätt äventyra säkerheten i trafiken, kan nekas påstigning.
4. Resenären kan på grund av sanitära skäl nekas påstigning.
5. Exklusive hjälpmedel har resenären rätt att ta med sig två (2) handbagage som har en totalvolym på ca 55X50X30 cm per kolli.
6. Som handbagage får inte medföras:
 - Farligt gods, såsom explosiva och brandfarliga föremål och vätskor samt giftiga, smittbärande och frätande ämnen mm
 - Skjutvapen, om inte slutstycket eller annan vital del avlägsnas och förvaras skild från vapnet
 - Andra föremål som kan medföra besvär eller obehag för andra resenärer eller som kan förorsaka skada.
7. Resenären har rätt att ta med sig förskrivna hjälpmedel i enlighet med giltigt tillstånd.
8. Medtagande av syrgas i serviceresor får ske med maximalt sex (6) gasflaskor motsvarande en volym av mindre än eller lika med fem (5) liter. Enligt rekommendation från www.airliquide.se

10 Assistanshund

Med assistanshund menas examinerad ledarhund, servicehund, alarmerande servicehund och signalhund samt de hundar som är under utbildning för detsamma. Dessa hundar identifieras genom vit sele eller för service- och signalhundar giltigt tjänstetäcke med tillhörande fotolegitimation. Resenär som är legitimerad för assistanshund i serviceresor får ta med denna utan extra kostnad. Resenären måste vid bokning av resa uppge att assistanshund ska tas med. Samordning sker då inte med andra resenärer.

11 Sällskapsdjur

1. Vid färdtjänstresa får två (2) sällskapsdjur medföras om de färdas i bur eller med sele som går att fästa i bälte och/eller kan transporteras i bagageutrymme.
2. Undantag från förflyttning av sällskapsdjur i bur eller med sele kan ges för större hundar om tillgång finns till kombibilar som har bagageutrymme med lastgaller. Sällskapsdjuret ska färdas i det utrymme föraren anvisar. Resenären måste vid bokning av resa uppge att sällskapsdjur ska medföras.
3. Resenären ansvarar för sällskapsdjuret under resan. Resenären kan bli avvisad från fordon om djuret stör föraren.
4. Resenären ansvarar för att "Djurskyddsförordning (1988:539)" följs samt att eventuella andra föreskrifter från Jordbruksverket följs.
5. Resenären måste vid bokning av resa uppge att sällskapsdjur ska medföras. Samordning sker då inte med andra resenärer.
6. För sällskapsdjuren betalas en avgift per sällskapsdjur, som motsvarar egenavgift för vuxen resenär i färdtjänst.

12 Barnsäkerhetsutrustning

I samtliga serviceresefordon finns en (1) bälteskudde för barn mellan 4-12 år tillgänglig och behöver inte bokas i förväg. Bilbarnstol för barn mellan 0 – 9 månader, så kallat babyskydd, tillhandahålls ej.

Barn under 7 år får inte resa utan vuxens sällskap.

12.1 Färdtjänst

Bilbarnstol för barn mellan 9 månader och 4 år tillhandahålls ej vid fasta återkommande schemalagda resor. Vårdnadshavare ansvarar för bilbarnstol för barn med färdtjänstillstånd.

Vid enstaka resor kan bilbarnstol för barn mellan 9 månader till 4 år tillhandahållas i begränsad omfattning. För att boka bilbarnstol ska resenären vara legitimerad för särskild hjälp och barnet vara bokat som medresenär. Bokning av resa där bilbarnstol behövs ska bokas senast dagen innan resan.

12.2 Sjukresa

Vid resor i samband med akut sjukvård, tur- och retur, där resenären är i behov av barnsäkerhetsutrustning, kan bilbarnstol för barn mellan 9 månader till 4 år erhållas efter beställning. Den kan även erhållas när resenären behöver ta med eget barn som medresenär i samband med akut sjukvård. En (1) bilbarnstol per akut resa.

13 Övriga ansvarsfrågor

13.1 Person- och sakskada

Ansvar för personskada och viss sakskada som uppkommer vid Serviceresa finns reglerat i Trafikskadelagen (1975:1410). Skadeanmälan ska i första hand ske till det trafikföretag som utfört transporten.

Utöver ansvaret för förseningar och vissa person- och saksador enligt dessa allmänna resevillkor och Trafikskadelagen (1975:1410), är Skånetrafikens skadeståndsansvar begränsat till skador som orsakats av grov vårdslöshet från Skånetrafikens sida.

Skånetrafiken ersätter ej tredjepartsskada.

14 Befrielsegrunder

Omständigheter utanför Skånetrafikens kontroll, och som inte rimligen kunnat undvikas, såsom extrema väderleksförhållanden, omfattande elförsörjningsproblem, arbetsmarknadskonflikter eller liknande där även andra samhällsfunktioner upphör att fungera, ska anses utgöra befrielsegrund, med följd att reseersättning inte gäller om det inträffar sedan avtal slutits och hindrar Skånetrafiken att uppfylla avtalade förpliktelser som inte rimligen kunnat förutses av Skånetrafiken vid avtalets ingående. Befrielsegrund anses föreligga så länge någon sådan angiven omständighet visas utgöra hinder för fullgörande.

15 Reklamation

Vid krav enligt reseersättning eller annat villkor i dessa resevillkor, bör reklamation göras skriftligen, eller på annat sätt som Skånetrafiken anvisar, till Skånetrafiken. Reklamationen ska vara Skånetrafiken tillhanda inom 30 dagar från dagen för aktuellt fakturadatum.

16 Personuppgifter

1. Skånetrafiken samlar in personuppgifter som resenären frivilligt lämnar till exempel i samband med att resenären beställer en serviceresa, vid utnyttjande av ersättning för försening eller vid annan kontakt med Skånetrafiken.
2. Skånetrafiken är personuppgiftsansvarig i enlighet med Personuppgiftslagen (1998:204).
3. Skånetrafiken behöver behandla insamlade personuppgifter för att kunna fullfölja och administrera åtaganden gentemot resenären.
4. Genom att en resenär lämnar sina personuppgifter för registrering samtycker resenären till att Skånetrafiken behandlar uppgifterna för de ändamål som framgår av dessa resevillkor.

5. En resenär har rätt att en gång per kalenderår, kostnadsfritt och efter skriftlig ansökan, få information om vilka personuppgifter om resenären som Skånetrafiken behandlar. Resenären kan även begära att Skånetrafiken rättar personuppgifter eller ställa frågor rörande Skånetrafiken personuppgiftsbehandling. Resenären kan neka behandling av personuppgifter för direkt marknadsföringsändamål. Sådan skriftlig ansökan kan ställas till Skånetrafiken.