

## Villkor för resor med biljett köpt av Skånetrafiken

### 1. Villkorens tillämplighet

- 1.1. Dessa villkor, tillsammans med gällande priser, gäller, om inte annat framgår av 1.3-1.5 nedan, för Resor med Skånetrafiken, inom Skåne, mellan Skåne och Danmark och inom Sydlänen, köpta i Skånetrafikens biljettsystem. Villkoren reglerar de olika frågor som kan uppkomma mellan Skånetrafiken och dess Resenärer.
- 1.2. Villkoren kan kompletteras eller ersättas av särskilda villkor för vissa typer av biljetter och tjänster som Skånetrafiken tillhandahåller till exempel "Särskilda villkor vid Ersättning vid försening", se skanetrafiken.se.
- 1.3. För villkor gällande Resor inom Skåne, mellan Skåne och Danmark, till och från och inom Sydlänen, som inte köpts i Skånetrafikens biljettsystem, hänvisas till respektive Trafikhuvudmans resevillkor.
- 1.4. Resevillkoren gäller inte för
  - a) den del av Resan som avser båt mellan Landskrona och Ven där rederiets resevillkor gäller. Se även 4.3.15.
  - b) den del av Resan som avser båt mellan Helsingborg och Helsingör där rederiets resevillkor gäller. Se även 4.3.17
  - c) den del av Resan som sker på danskt territorium, för vilken annan dansk trafikansvarigs resevillkor gäller.
  - d) resor med Skärgårdstrafiken i Kalmar län
  - e) resor med förbeställda sjukresor, färdtjänstresor och Resor med riksfärdtjänst
- 1.5. Dessa villkor kompletterar svensk lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter giltiga för kollektivtrafikresor inom Sverige där trafiktjänstens längd är kortare än 150 km. Vid Resor med tåg tillämpas även Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer. Artiklarna 7, 8.1, 10.1, 10.4 och 15-18 i tågpassagerarförordningen tillämpas dock inte på inrikes trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km. Vid Resor med buss tillämpas även Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport. Artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19-23 i busspassagerarförordningen ska även tillämpas på sådana trafiktjänster som anges i artikel 2.1 i förordningen som har en sträckning som är 150 km eller längre.
- 1.6. Skånetrafiken har rätt att ändra villkoren utan föregående avisering. Vid var tid gällande villkor finns publicerade på skanetrafiken.se samt i Appen Skånetrafiken.
- 1.7. För resevillkor gällande för respektive Trafikhuvudman inom Sydlänen hänvisas till respektive trafik huvudmans hemsida.

### 2. Definitioner

- 2.1. Med "Appen Skånetrafiken" avses Skånetrafikens app med detta namn, för köp av biljetter, som finns på App Store och Google Play med Region Skåne som utgivare.
- 2.2. Med "Resenär" avses en person som har en giltig biljett och som reser, eller har för avsikt att Resa, med Skånetrafiken.
- 2.3. Med "Resa" avses en transport som en Resenär och Skånetrafiken har ingått avtal om. Om det har ingåtts ett avtal som ger Resenären rätt till en eller flera transporter som inte närmre har specificerats, krävs för att det ska vara fråga om en Resa också att Resenären särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten.

- 2.4. Med "Biljett" avses pappersbiljett eller digital biljett där giltigheten för tid och område framgår vid okulär eller maskinell validering. En giltig biljett är en bekräftelse på ett avtal mellan Skånetrafiken och dess Resenär, där dessa villkor gäller.
- 2.5. Med "Swedbank Pay" avses Skånetrafikens leverantör av betaltjänster för vissa kortbetalningar i Appen Skånetrafiken, och kortbetalning via skanetrafixen.se. Vid köp av biljett överläts Skånetrafikens fordran automatiskt till Swedbank Pay. För att kunna genomföra en betalning måste Resenär godkänna Swedbank Pays villkor för betalningstjänsten. Villkor för kortbetalning se swedbankpay.se/konsument.
- 2.6. Med "Trafiktjänsteman" avses förare, kundvärd, tågvärd, kontrollanter eller kundservicepersonal som bär uniform eller märke eller på något annat sätt tydligt visar att hen är Trafiktjänsteman.
- 2.7. Med rabattgrupp "Barn" avses Barn fram till den dag de fyller sju (7) år. Denna rabattgrupp reser utan kostnad och ingen biljett krävs vid resor inom Skåne och mellan Sydlänen. Vid resa mellan Skåne och Danmark kan en betalande Resenär ta med sig två (2) barn under sju (7) år utan kostnad. Övriga Barn betalar avgift för Barn/ungdom. Barn under 6 år får bara resa i sällskap med annan resenär som är äldre än 6 år. Vid Resa i Sydlänen, kan lokala avvikelser förekomma för resor inom respektive Trafikhuvudmans län.
- 2.8. Med rabattgrupp "Barn/ungdom" avses Resenärer från fyllda sju (7) år till den dag de fyller tjugio (20) år vid Resa inom Skåne och Sydlänen. Vid resa mellan Skåne och Danmark avses Resenärer från fyllda sju (7) till den dag de fyller sexton (16) år. Denna rabattgrupp erhåller fyrtio (40) procent i rabatt på samtliga Resor inom Skåne. Vid Resa mellan Skåne och Danmark erhåller rabattgruppen femtio (50) procent i rabatt på enkelbiljett, 24-timmarsbiljett och flex 10/30-dagarsbiljett. Vid Resa i Sydlänen, kan lokala avvikelser förekomma för resor inom respektive Trafikhuvudmans län.
- 2.9. Med rabattgrupp "Student" avses Resenär som innehar digital studentlegitimation i form av Mecenat, Studentkortet eller WeStudents med studentresesymbolen i studentlegitimationsutgivares app samt giltig legitimation. Denna rabattgrupp erhåller tjugofem (25) procent i rabatt på samtliga biljetter vid Resa inom Skåne och till Sydlänen. Vid Resa mellan Skåne och Danmark erhåller rabattgruppen trettiofem (35) procent i rabatt på flex 10/30-dagarsbiljett och 30-dagarsbiljett.
- 2.10. Med "Tillsammans" avses rabatt som gäller för minst två (2) betalande personer på samma biljett och Resa. Rabatten erhålls automatiskt vid köp av biljett för flera personer. Denna rabattgrupp erhåller tjugofem (25) procent i rabatt vid Resa inom Skåne och till Sydlänen och tjugio (20) procent i rabatt vid Resa mellan Skåne och Danmark. Tillsammansrabatten kombineras med övriga rabatter, dock inte på cykeltillägg eller 1:a klasstillägg. Vid Resa i Sydlänen, kan lokala avvikelser förekomma för resor inom respektive Trafikhuvudmans län.
- 2.11. Med "Personlig biljett" avses Ungdomsbiljetten, Skolbiljetten, Seniorbiljetten och Serviceresebiljetten. Vid resa med Personlig biljett ska Resenär kunna styrka att hen är den person som biljetten utfärdats till genom att uppvisa legitimation. Legitimation krävs inte för minderåriga Resenärer under 18 år.
- 2.12. Med "Blippa betalkort" avses Skånetrafikens tjänst för köp av biljett inom stadszon på Skånetrafikens stadsbussar genom att Resenären blippar ett betalkort mot biljettläsaren ombord. Se punkt 5.
- 2.13. Med "Sydlänen" avses Trafikhuvudmännens län, dvs. Blekinge län, Hallands län, Kalmar län, Kronobergs län, Skåne län samt, bara vid resor med Öresundståg med Västtrafik, Västra Götalands län.
- 2.14. Med "Trafikhuvudmännen" avses Blekingetrafiken, Hallandstrafiken, Kalmar länstrafik, Länstrafiken Kronoberg, Skånetrafiken och Västtrafik gemensamt. I singularform avses en av

dessa. I Begreppet "Trafikhuvudman" inkluderas även den firma, person eller företag som utför det aktuella trafikuppdraget.

### 3. Användning av Appen Skånetrafiken

#### 3.1. Registrering

Appen Skånetrafiken fungerar med Android- och iOS-baserade enheter. För att registrera sig krävs en mobiltelefon med fungerande internetuppkoppling. För att kunna köpa biljett i Appen Skånetrafiken måste Resenären registrera sitt mobilnummer.

#### 3.2. Resenärens ansvar

Resenären ansvarar för eventuella trafikavgifter som teleoperatören tar ut för skickande eller mottagande av data och/eller sms vid registrering och användning av Appen Skånetrafiken. Biljetten är kopplad till Resenärens mobiltelefon. Om Resenären är registrerad på Mitt konto kan biljetterna istället kopplas till kontot – se punkt 3.6. Resenären ansvarar för att under hela resan ha fungerande internetuppkoppling samt för att mobiltelefon är i sådant skick att maskinell validering kan ske.

#### 3.3. Skånetrafikens ansvar

Skånetrafiken lämnar inga garantier att Resenären alltid kan använda Appen Skånetrafiken. Skånetrafiken har dock för avsikt att åtgärda eventuella fel i tjänsten. Skånetrafiken åtar sig inget ansvar för tekniska problem som kan uppstå hos annan part, såsom problem med internetåtkomst, tekniska problem hos betaltjänstleverantörer, tekniska problem med Resenärs mobiltelefon eller liknande. Skånetrafiken ansvarar inte för betaltjänster som tillhandahålls av Swedbank Pay och Swish. För kontakt med Swedbank Pay – se punkt 15. Vid problem med Swish kontakta din bank.

#### 3.4. Köpa och använda

- 3.4.1. En aktiverad biljett i Appen Skånetrafiken är en giltig biljett inom det geografiska område som visas på biljetten i Appen Skånetrafiken. Både vid köp av biljett samt under hela resan krävs en mobil med fungerande internetuppkoppling. Biljetten är även giltig vid kortare avbrott i internetuppkopplingen. Förköpta biljetter går att aktivera i upp till ett år efter köptillfället om inget annat anges.
- 3.4.2. Om Resenär inte aktiverar biljetten direkt vid köp måste Resenären aktivera biljetten innan ombordstigning för att den ska vara en giltig biljett.
- 3.4.3. Resenär kan ha flera aktiverade biljetter i mobiltelefonen på samma gång. Flera resenärer kan använda biljetter på samma mobiltelefon.
- 3.4.4. Biljett köpt med Appen Skånetrafiken är bara giltig i den mobiltelefon från vilken biljetten har köpts eller skickats till.
- 3.4.5. Kvitto för köpt biljett skickas, per automatik, vid varje köp till den e-postadress som Resenär registrerat i Appen Skånetrafiken. E-postadress måste registreras innan köp genomförs.

#### 3.5. Ändringar och avtalstid mm

Appen Skånetrafiken tillhandahålls tillsvidare. Skånetrafiken förbehåller sig rätten att när som helst sluta tillhandahålla Appen Skånetrafiken liksom viss tjänst däri. Resenären har rätt att när som helst säga upp avtalet med Skånetrafiken med omedelbar verkan, genom att ta bort Appen Skånetrafiken från sin mobiltelefon. Om Resenär tar bort Appen Skånetrafiken från sin mobiltelefon försvinner alla biljetter.

#### 3.6. Tappa bort-garanti på Skånetrafikens Mitt konto

Resenär som är registrerad på Mitt konto har tillgång till en tappa bort-garanti. Biljetter som köps när Resenär är inloggad på Mitt konto blir automatiskt kopplade till Resenärens konto. Biljetter som köpts före registrering på Mitt konto eller som köps när

Resenär inte är inloggad på Mitt konto kan Resenär själv koppla till Mitt konto. Biljetter som Resenär kopplat till Mitt konto syns bara när Resenär är inloggad på Mitt konto. Resenär som förlorar eller byter sin mobiltelefon kan föra över biljetter till annan mobiltelefon genom att logga in på Mitt konto på den nya mobiltelefonen. Flytt kan Resenär göra högst två (2) gånger under en period på trettio (30) dagar. Vid flytt av biljetter kommer samtliga biljetter, även förbrukade, att flyttas till den nya enheten.

### 3.7 Byte av mobiltelefon

Resenär som inte är registrerad på Skånetrafikens Mitt konto kan, via Skånetrafikens Kundtjänst eller Kundcenter se punkt 15, flytta biljetter i Appen Skånetrafiken till annan mobiltelefon med samma mobiltelefonnummer. Biljetter i Appen Skånetrafiken kan även flyttas till annat mobiltelefonnummer i de fall Resenär kan uppvisa legitimation samt kvitto eller annat intyg som styrker att Resenären är ägare till både gammalt och nytt mobiltelefonnummer. Flytt kan ske högst två (2) gånger under en period på trettio (30) dagar. Vid flytt av biljetter kommer samtliga biljetter, även förbrukade, att flyttas till den nya enheten.

### 3.8 Låna ut-tjänst på Skånetrafikens Mitt konto

Resenär som är inloggad på Mitt konto har tillgång till en Låna ut-tjänst för aktiverade 30-dagarsbiljetter, sommarbiljetter och 365-dagarsbiljetter. Biljetten kan lånas ut ett begränsat antal gånger under giltighetstiden. Begränsningen motsvarar hälften av det antalet kalenderdagar biljetten är giltig för och till maximalt fem olika mobilnummer under biljettens giltighetstid. Biljetten kan endast lånas ut en gång per dygn. Biljett med tillsammansrabatt kan inte lånas ut. Resenär ansvarar för att korrekt mobilnummer till mottagaren fylls i vid utlåning. Biljetten lånas ut i minst 4 timmar och som mest under biljettens hela resterande giltighetstid. Lånad biljett kan inte återlämnas i förtid. Resenär som lånat en biljett ska kunna uppvisa biljetten under hela resan fram till sista avstigning.

### 3.9 Missbruk och spärr av tjänster

Skånetrafiken förbehåller sig rätten att utan föregående avisering spärra en tjänst helt eller delvis vid misstanke om obehörigt nyttjande eller missbruk av tjänsten, eller om Skånetrafiken utifrån tekniska, säkerhetsmässiga eller andra grunder bedömer att så bör ske för att skydda Skånetrafikens, Resenärs eller andra parter intressen. Som missbruk räknas alla typer av bedrägerier, falska köp eller falskt angivna uppgifter. Missbruk kan komma att polisanmälas. Vid missbruk kan biljetter komma att makuleras.

3.10 Vid resa med buss och spårvagn ska biljett valideras i avsedd utrustning vid ombordstigning. Vid resa med tåg och närtrafik ska biljetten uppvisas vid anmodan.

## 4. Trafikutbud, priser, biljettsortiment och giltighet

### 4.1. Generellt

Region Skåne och Skånetrafiken fastställer från tid till annan trafikutbud, priser och biljettsortiment och har rätt att ändra dessa.

### 4.2. Trafikutbud

Tillfälliga förändringar i trafikutbud och/eller tidtabell kan förekomma t.ex. vid banarbeten, vägarbeten, större evenemang etc. Vid var tid gällande trafikutbud samt tidtabeller finns angivna på skanetrafi ken.se samt i Appen Skånetrafiken.

### 4.3. Biljettsortiment och giltighet

4.3.1. Biljett, för Resa inom Skåne och mellan Sydlänen, gäller för obegränsade resor inom angivet geografiskt område under giltighetstiden. Biljett, för Resa mellan Skåne och Danmark gäller på dansk sida på Öresundståg, DSB:s tåg, och Movia stadsbussar inom angivet geografiskt område under giltighetstiden. Vid Resa med 30-dagarsbiljett eller

Flex 10/30-dagarsbiljett i Danmark med Metro krävs ett Metrotillägg, 4.3.14.  
Enkelbiljett mellan Skåne och Danmark gäller enbart för en Resa i den riktning Resenär har valt samt via den överfart Resenär har valt. 24-timmarsbiljett gäller för obegränsat resande inom det geografiska område och vald överfart.

Påstigning samt byten ska ske inom biljettens geografiska område.

Påstigning på sista färdmedlet ska ske inom giltighetstiden. Om ingen förbindelse till Resans slutdestination finns inom giltighetstiden på en enkelbiljett har Resenären rätt att slutföra sin Resa med nästföljande anslutande förbindelse till slutdestinationen. Se även punkt 4.3.14.

- 4.3.2. Enkelbiljett inom Skåne liten zon och stadszon gäller i en (1) timme från aktivering. Enkelbiljett inom Skåne mellanzon gäller i en och en halv (1,5) timme från aktivering. Enkelbiljett hela Skåne gäller i två (2) timmar från aktivering. Enkelbiljett mellan Skåne och Danmark gäller till 04:00 nästkommande dygn från aktivering.
- 4.3.3. En 24-timmarsbiljett inom Skåne, till Sydlänen eller till Danmark gäller i 24 timmar från aktivering.
- 4.3.4. 30-dagarsbiljett inom Skåne och mellan Skåne och Danmark gäller i 30 kalenderdygn i följd, (från kl. 00-24) från aktivering.
- 4.3.5. Flex 10/30-dagarsbiljett gäller för 30 kalenderdygn i följd från och med den kalenderdag biljetten köptes. Flex 10/30-dagarsbiljettens är 10 stycken 24-timmarsbiljetter som kan aktiveras vid valfri tidpunkt under de 30 kalenderdygnen som biljetten är giltig.
- 4.3.6. En 10 enkla-biljett gäller i 90 kalenderdygn från och med den kalenderdag biljetten köptes. 10 enkla består av 10 stycken likadana enkelbiljetter. Samtliga 10 enkelbiljetter kan aktiveras valfri tidpunkt under de 90 kalenderdygnen som biljetten är giltig.
- 4.3.7. 365-dagarsbiljett inom Skåne gäller i 365 kalenderdygn i följd (från 04.00) från aktivering.
- 4.3.8. Ungdomsbiljetten är en personlig biljett med giltighet inom Skåne, dygnet runt och alla veckodagar under ett år.
- 4.3.9. Skolbiljetten är en Personlig biljett med giltighet inom Skåne dygnet runt måndagar till och med fredagar under ett helt läsår, även under skol- jul – och påsklov samt helgdag som infaller under måndag till fredag. Skolbiljetten gäller inte under lördagar och söndagar.
- 4.3.10. Seniorbiljetten är en Personlig biljett som gäller för Resa inom Resenärens hemkommun. Inom kommungränsen gäller Seniorbiljetten under den av hemkommunen satta tidsperioden för tillåtet resande.
- 4.3.11. Stadszontillägg inom Skåne kan köpas till för samtliga-biljetter, i samband med biljettköp. För biljetter i Appen Skånetrafiken kan Stadszontillägg köpas även i efterhand.  
Stadszontillägg kan köpas i samband med Resa i liten zon och mellanzon, och i priset inkluderas då samtliga stadszoner som zonen skär in i. För hela Skåne är stadszonstillägg inkluderat.  
Vid köp av stadszontillägg utökas inte giltighetstiden för biljetten.
- 4.3.12. Cykeltillägg kan köpas i samband med köp av biljett. För biljetter i Appen Skånetrafiken kan tillägg för cykel köpas även i efterhand.  
Cykeltillägg kan bara köpas för enkelresa inom Skåne. Vid resa inom Skåne följer cykeltillägg biljettens giltighet och geografiska begränsning, undantaget för 24-timmarsbiljett inom Skåne där cykeltillägget gäller i två (2) timmar. Vid Resa mellan Skåne och Danmark följer cykeltillägg biljettens giltighet och geografiska begränsning.

- 4.3.13. 1:a klasstillägg Öresundståg kan köpas i samband med köp av biljett. För biljetter i Appen Skånetrafiken kan 1:a klasstillägg även köpas i efterhand. 1:a klasstillägg Öresundståg följer biljettens giltighetstid och geografiska begränsning. Undantaget 24 timmars Skåne, där 1 klasstillägget gäller i 2 timmar.
- 4.3.14. Rabatter erhålls inte på cykeltillägg, stadszontillägg eller 1:a klasstillägg.
- 4.3.15. 30-dagarsbiljett stor zon/hela Skåne samt 30-dagarsbiljett där både hamnen i Landskrona och hamnen på Ven är inom zonen har även giltighet till Ven med Ventrafiken.  
Enkel- och 24 timmarsbiljetter gäller inte för resa med Ventrafiken.
- 4.3.16. Metrotillägg krävs för resa med 30-dagarsbiljett och Flex 10/30-dagarsbiljett på Metro i Köpenhamn. Metrotillägg kan köpas för alla 10 biljetter i en Flex 10/30-dagarsbiljett i samband med köp. Metrotillägg kan köpas med en giltighet på 30-dagar i samband med köp av en 30-dagarsbiljett, och följer då 30-dagarsbiljettens giltighetstid. Metrotillägg med giltighet för en kalenderdag kan även köpas till för 30-dagarsbiljett i efterhand. Metrotillägg ingår för enkel- och 24-timmarsbiljett.
- 4.3.17. Vid delbetalning (tillköp) av resa som är längre än giltighet för periodbiljett erläggs avgift för återstående del av resan. Lokala avvikelser kan förekomma hos respektive trafik huvudman.
- 4.3.18. För kampanjbiljetter utanför Skånetrafikens ordinarie biljettsortiment, som exempelvis Sommarbiljetter eller andra biljetter med en begränsad försäljnings- eller giltighetsperiod, kan kompletterande villkor gälla. Kompletterande villkor publiceras, tillsammans med biljetthinformation, på [www.skanetrafiken.se](http://www.skanetrafiken.se)
- 4.4 Resa med biljett kopplat till Skånetrafikens reskort
- 4.4.1 För oaktiverad biljett kopplat till Skånetrafikens reskort ansvarar Resenär för aktivering av biljetten innan ombordstigning vid Resa med tåg, och vid ombordstigning vid Resa med buss eller spårvagn. Inför Resa med tåg sker aktivering av Resenär i biljettautomat, via skanetrafiken.se, hos kundcenter eller ombud. Vid Resa med buss eller spårvagn aktiveras en oaktiverad biljett med geografisk giltighet för ombordstigningshallplatsen, genom att Resenär blippar reskortet mot biljettläsaren vid ombordstigning, förutsatt att ingen annan aktiv och geografisk giltig biljett finns kopplat till samma reskort. Oaktiverade biljetter går att aktivera i upp till ett år från köptillfället, om inget annat anges, sedan förfaller rätten att använda biljetten.
- 4.4.2 Bara en eller flera exakt likadana oaktiverade biljetter kan kopplas till Skånetrafikens reskort. Vid aktivering ombord på buss eller spårvagn aktiveras automatiskt den biljett som är äldst i tid.
- 4.4.3 Vid Resa med biljett kopplat till Skånetrafikens reskort till Danmark och till Kronoberg-, Blekinge-, Kalmar, Hallands Län samt till Göteborg, ska kompletterande inspektionskvitto med uppgifter om biljettens giltighetstid och geografi kunna visas tillsammans med kortet för att vara godkänt som giltig biljett. Inspektionskvitto för biljett kopplat till Skånetrafikens reskort erhålls i biljettautomat, ombord på gul buss eller hos kundcenter och ombud.  
Ett inspektionskvitto utan tillhörande reskort, är ingen giltig biljett.
- 4.4.4 Resenär som är registrerad på Mitt konto har tillgång till en tappa bort-garanti för biljetter kopplade till Skånetrafikens reskort. Tappa-bort garanti erhålls bara för biljetter som är kopplade till Skånetrafikens reskort registrerade på Mitt Konto. Resenär som förlorar sitt reskort, kan flytta kopplade biljetter till ett annat reskort genom att logga in på Mitt konto. Flytt av biljetter till ett nytt reskort kan Resenär göra högst två (2) gånger under en period på trettio (30) dagar. Vid flytt av biljetter kommer



samtliga biljetter, även förbrukade biljetter de senaste 100 dagarna före det datum flytt av biljetter sker, att flyttas till det nya kortet.

- 4.4.5 Vid resa med aktiverad biljett ska biljett valideras i avsedd utrustning vid ombordstigning. Vid resa med tåg ska reskort med aktiv biljett uppvisas vid anmodan.

#### 4.5 Biljett på papperskvitto

- 4.5.1 Biljett utskriven på papperskvitto aktiveras automatiskt vid köp, och giltighetstiden gäller från köptillfället.

- 4.5.2 30-dagarsbiljett, 365-biljett, Flex 10/30-dagarsbiljett och 10-enkelbiljett, erhålls inte på papperskvitto.

#### 4.6 Biljett köpt på kontaktlöst betalkort

- 4.6.1 Biljett köpt med kontaktlöst betalkort genom tjänsten Blippa betalkort aktiveras automatiskt vid den tidpunkt det kontaktlösa kortet blippas mot biljettläsaren ombord.

- 4.7 Biljett kan köpas i Trafikhuvudmännens appar, biljettautomater, försäljningsställen eller, då möjlighet till köp ombord finns, på fordon. För mer information om betalsätt i respektive län – se respektive Trafikhuvudmans hemsida.

- 4.8 För köp av biljett i kompletteringstrafik, närtrafik och övrig trafik utan elektronisk biljettutrustning, se respektive Trafikhuvudmans hemsida.

- 4.9 Vid resa med pappersbiljett ska denna valideras i avsedd utrustning vid ombordstigning. Vid resa med tåg eller närtrafik ska biljett uppvisas vid anmodan.

## 5. **Användning av tjänsten Blippa betalkort med kontaktlöst betalkort på Skånetrafikens stadsbussar**

- 5.1. Tjänsten Blippa betalkort fungerar bara för Resenär med kontaktlöst betalkort från Mastercard, Visa, samt Maestro och Electron som av bankerna godkänts för användning av kontaktlösa tjänster.

#### 5.2. Resenärens ansvar

- 5.2.1. Vid användning av Blippa betalkort ansvarar Resenären för att täckning motsvarande biljettens kostnad ska finnas på det konto som det kontaktlösa betalkortet är kopplat till.

- 5.2.2. Eventuella valutaavgifter eller andra avgifter som debiteras av kortutgivande bank för att skicka eller motta transaktioner vid användning av icke svenskt kontaktlöst betalkort vid användning av Blippa betalkort sker på resenärens bekostnad.

- 5.2.3. Genom användning av tjänsten Blippa betalkort godkänner Resenären att Skånetrafiken debiterar för Resor köpta genom tjänsten, samt att debitering sker under natten påföljande kalenderdygn eller vid senare tillfälle.

- 5.2.4. Vid användning av Blippa betalkort godkänner Resenären att biljettkontroll får ske genom att Resenären håller fram det betalkort som användes för betalning genom blippa mot Trafiktjänstemans handenhet för kontroll av giltig biljett. Kontroll av betalkortsnummer sker genom uppslag mot Skånetrafikens biljettsystem genom tillhörande system som certifierats enligt globala säkerhetsstandarder för skydd av kortuppgifter. Inga betalkortsuppgifter sparas av eller förs vidare på något sätt av Skånetrafiken, utan hanteras enligt de regelverk och krav som finns utfärdade av Visa och Mastercard.

#### 5.3 Skånetrafikens ansvar

- 5.3.1 Skånetrafiken lämnar inga garantier att Resenären alltid kan använda Blippa betalkort. Skånetrafiken har dock för avsikt att åtgärda eventuella fel i tjänsten.

5.3.2 Skånetrafiken åtar sig inget ansvar för tekniska problem som kan uppstå hos annan part, såsom problem med åtkomst till banken, tekniska problem hos betaltjänstleverantörer, tekniska problem med Resenärs kontaktlösa betalkort eller liknande.

## 5.4 Köpa och använda

5.4.1 Genom att Resenären blipper ett kontaktlöst betalkort på biljettläsaren i Skånetrafikens stadsbuss eller spårvagn köper Resenären en enkelbiljett för en (1) vuxen inom stadszon med giltighet i en (1) timme från det den tidpunkt betalkortet blippades. Genom att blippa samma kontaktlösa betalkort på biljettläsaren i en stadsbuss eller spårvagn i samma stadszon ytterligare en gång efter en (1) timme och inom 24 timmar köper Resenären automatiskt en 24-timmarsbiljett med giltighet för Resor inom stadszonen i 24 timmar från den tidpunkt betalkortet blippades första gången.

5.4.2 En biljett köpt genom Blippa betalkort är bara giltig på det betalkort med vilket biljetten har köpts.

5.4.3 Kvitto för biljett köpt genom Blippa betalkort kan hämtas genom tjänst som tillhandahålls av Skånetrafiken på [www.skånetrafiken.se](http://www.skånetrafiken.se). Kvitto kan även hämtas från Skånetrafikens kundcenter vid uppvisande av giltig legitimation samt det kontaktlösa betalkort som har använts vid köp genom Blippa betalkort.

## 5.5 Ändringar och avtalstid

Blippa betalkort tillhandahålls tillsvidare. Skånetrafiken förbehåller sig rätten att när som helst sluta tillhandahålla Blippa betalkort liksom viss tjänst därtill. Resenären har rätt att när som helst säga upp avtalet med Skånetrafiken med omedelbar verkan, genom att sluta använda Blippa betalkort samt betala eventuell skuld för tidigare gjorda Resor.

## 5.6 Missbruk och spärr av tjänster

Skånetrafiken förbehåller sig rätten att utan föregående avisering spärra en tjänst helt eller delvis vid misstanke om obehörigt nyttjande eller missbruk av tjänsten, eller om Skånetrafiken utifrån tekniska, säkerhetsmässiga eller andra grunder bedömer att så bör ske för att skydda Skånetrafikens, Resenärs eller andra parterers intressen. Som missbruk räknas alla typer av bedrägerier, falska köp eller falskt angivna uppgifter. Missbruk kan komma att polisanmälas. Vid missbruk kan biljetter komma att makuleras.

## 6. **Återköp, ångerrätt och frånträdande av avtal om köp av 30-dagarsbiljett**

### 6.1. Generellt

Lagstadgad ångerrätt, enligt Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, är inte tillämplig på avtal som avser transporter av personer, varför köp av Skånetrafikens olika biljetter inte medför någon generell ångerrätt.

6.2. Reklamation av köpta biljetter ska ske till Skånetrafikens Kundservice inom 60 dagar från köptillfället. Det gäller oberoende av vilken biljettköpet avser, i vilken av Skånetrafikens säljkanaler köpet skett, samt vilket betalsätt som använts.

### 6.3. Frånträdande av avtal om periodisk biljett

Resenären får frånträda köp av en 30-dagarsbiljett om Skånetrafikens trafikutbud ändrats efter köpet på så sätt att det avviker från vad Resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för Resenären. Om en Resenär frånträder köp av en 30-dagarsbiljett, har Resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträddandet samt eventuell erlagd avgift för Reskort.

Resenär som önskar frånträda köp av 30-dagarsbiljett ska kontakta Skånetrafikens kundcenter eller kundservice, se punkt 15.



- 6.4. För biljett inhandlade via internet gäller särskilda köpvillkor. Vid köp av Skånetrafikens reskort via skanetrafi ken.se har Resenär enligt Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) rätt att ångra ett köp av en vara inom 14 kalenderdagar från det att beställningen mottagits. Vid nyttjande av ångerrätt returneras den oanvända produkten och en kopia på orderbekräftelse till Skånetrafikens kundservice på följande adress:  
Skånetrafiken, Dockplatsen 25, 205 25 Malmö.  
Vid godkänd retur återbetalas debiterat belopp, samt eventuell returkostnad, inom 14 dagar till Resenärs betalkort eller bankkonto, beroende på orderns ursprungliga betalsätt.
- 6.5. 30-dagarsbiljett kan återköpas före första giltighetsdatum. 30-dagarsbiljett med påbörjad giltighetsperiod kan återköpas enligt särskild avräkning, se skanetrafi ken.se/aterkop
- 6.6. För information kring återlösen av Skånetrafikens biljetter – se skanetrafi ken.se/aterkop

## 7. Biljettkontroll, visering och tilläggsavgift

- 7.1. Skånetrafiken och Trafikhuvudmännen genomför kontinuerligt biljettkontroller i trafiken och har rätt att när som helst under en Resa kontrollera att Resenären har en giltig biljett.
- 7.2. Resenären ansvarar för att, under hela Resan, kunna uppvisa en giltig biljett, som kan kontrolleras maskinellt av Trafiktjänsteman samt eventuella kompletterande handlingar enligt 7.3. Vid Resa med kontaktlöst betalkort genom tjänsten Blippa betalkort kontrolleras det kontaktlösa betalkort som används vid köp.
- 7.3. Vid Resa med rabatterad biljett (ej Barn se 2.2) ska Resenär alltid kunna styrka att Resenären är berättigad till rabatt. Resenär som reser med biljett för Barn/Ungdom ska kunna visa legitimation vid tveksamhet om ålder. I annat fall ska biljett för Vuxen lösas. Lokala avvikelser kan förekomma inom övriga trafik huvudmän – se respektive trafik huvudmans hemsida.  
Resenär som reser med Studentrabatt ska kunna visa digital studentlegitimation i form av Mecenatkort eller WeStudents med studentresesymbolen i app samt giltig legitimation. I annat fall ska biljett för Vuxen lösas.
- 7.4. Resenären är vid en kontroll skyldig att tillfälligt överlämna sin mobiltelefon till Trafiktjänsteman, om Trafiktjänstemannen bedömer det vara nödvändigt för att kunna utföra kontrollen.
- 7.5. Resenär som vid kontroll inte kan visa en giltig biljett, eller kompletterande handlingar enligt 7.3, kan enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik (SFS 1977:67), påföras en tilläggsavgift om f.n. 1500 kronor utöver avgift för biljett.
- 7.6. Missbruk av biljett kan, förutom tilläggsavgift, leda till spärr av tjänst helt eller delvis. Se vidare 3.9. Periodbiljett gäller för Resa inom angivet geografiskt område. Vid betalning kontant eller med resekort, av Resa som är längre än giltigheten för periodbiljetten, erläggs avgift från och med sista zonen på kortet. För Resa i motsatt riktning erläggs avgift till och med första zonen på periodbiljetten. Se vidare 3.8 samt 5.6
- 7.7. Tilläggsavgift kan även uttas om Resenär medfört cykel i fordon i strid mot vad som anges i dessa villkor. Resenär med otillåtet medförd cykel kan avvisas och cykel, som ingen gör anspråk på, omhändertas genom Trafiktjänstemannens försorg.
- 7.8. Resenär som nekar att lösa biljett eller betala tilläggsavgift kan komma att avisas från färdmedlet av en Trafiktjänsteman som utför kontroll.

## 8. Ersättning vid försening

### 8.1. Generellt

Skånetrafikens ansvar för förseningar, inställda resor och följer därav begränsar sig till vad som anges i denna punkt 8 samt i särskilda villkor "Ersättning vid försening" (se

skanetrafi ken.se) och Skånetrafiken ersätter således inte några andra kostnader eller skador än vad som anges i denna punkt samt i särskilda villkor "Ersättning vid försening".

Trafik utförs enligt vid var tid offentliggjord tidtabell.

Vid befarad eller inträffad försening vid Resa med Skånetrafiken kan Resenären ha rätt till ersättning för skäliga kostnader för annan transport eller prisavdrag, se vidare särskilda villkor "Ersättning vid försening" på skanetrafi ken.se.

En Resa är att betrakta som försenad om ankomsttiden till Resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet, eller om ankomsttiden inte anges där, den offentliggjorda tidtabellen.

- 8.2. För fullständiga villkor gällande Ersättning vid försening, se särskilda villkor på skanetrafi ken.se,-samt övriga Trafikhuvudmäns hemsida.

## 9. Särskild service till personer med funktionsvariation vid Resa inom Skåne samt mellan Skåne och Sydälän

- 9.1. Resenär med funktionsvariation har rätt till kostnadsfri assistans av Trafiktjänsteman i samband med betalning av Resa på tåg eller buss. Resenär med funktionsnedsättning har rätt att, utan tillägg, köpa biljett ombord på tåg.
- 9.2. Resenär med funktionsvariation har rätt till kostnadsfri assistans av Trafiktjänsteman under Resa ombord på tåg eller buss samt vid på- och avstigning. Assistansen omfattar även hjälp med max två (2) handbagage som tillsammans väger max tjugo (20) kilo.
- 9.3. Om behov av ledsagning finns till och från tåg, vid byte av tåg eller övergång mellan tåg och buss, spårvagn på station ska denna bokas hos Skånetrafiken tjugofyra (24) timmar före avgång. Lokala avvikelser kan förekomma i respektive Trafikhuvudmans län – se respektive trafik huvudmans hemsida.
- 9.4. Resenären ska själv kontakta Trafiktjänsteman ombord vid behov av assistans, samt även upplysa Trafiktjänsteman i de fall ledsagning är bokad vid byte respektive ankomst.
- 9.5. Resenär, som har beställt ledsagning, ska komma till anvisad plats vid den tidpunkt som avtalats med Skånetrafiken. Om ingen tidpunkt avtalats ska Resenären komma till den anvisade platsen senast femton (15) minuter före offentliggjord avgångstid.
- 9.6. I mån av plats får rullstol, rullator och annat likvärdigt förflyttningshjälpmedel medtas kostnadsfritt, under förutsättning att hjälpmedlet är maximalt 70 cm brett, 120 cm långt och väger maximalt 300 kg inklusive Resenär. Elrullstol med styre (elscooter) får bara medföras på tåg och spårvagnar. Andra regler gäller för resa till/från Blekinge och Kalmar – Se Blekingetrafi kens och Kalmar länstrafiks hemsida.
- 9.7. Under Resa ska rullstolen placeras på anvisad plats och låsas med broms. På buss med särskilt ryggstöd ska rullstolen vara vänd med ryggen mot färdriktningen. Under Resa får Resenär färdas sittande i rullstol.
- 9.8. När fastsättningsanordning för rullstol eller annat förflyttningshjälpmedel finns, ska denna användas av Resenären under hela Resan. Trafiktjänsteman ska tillse att rullstol späns fast då utrustning för detta finns.
- 9.9. Närmare information för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet avseende möjlighet att Resa, gällande trafik tjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur fordon kan fås via Skånetrafiken, se punkt 15.
- 9.10. För information kring särskild service till personer med funktionsvariation vid Resa på danskt territorium, se kontaktuppgifter under punkt 15.

## 10. Allmänna föreskrifter för resan

- 10.1. Resenär är skyldig att följa bestämmelserna i Ordningslagen (1993:1617) och från tid till annan tillämplig lagstiftning och särskilt utfärdade föreskrifter. Detsamma gäller beträffande Trafiktjänstemans anvisningar och tillsägelser. Den som inte rättar sig efter dessa riskerar att bli avvisad från fordonet och på grund av detta förlora rätten till Resa och återbetalning av avgift för biljett.
- 10.2. Person som är berusad, person som medför egendom som anges i punkt 10.16 nedan, eller person som uppträder på ett sådant sätt att det kan misstänkas att personen kommer att störa ordningen eller på annat sätt äventyra säkerheten i trafiken, kan nekas påstigning.
- 10.3. På- och avstigning får normalt bara ske vid station eller hållplats. Om på- och avstigning måste ske vid annan plats ska Trafiktjänstemans anvisningar följas. När ett fordon är i rörelse får man inte stiga på eller av fordonet och inte heller öppna dörrarna. Dörrar på väg att stängas får inte hindras eller öppnas med våld.
- 10.4. Buss i linjetrafik gör uppehåll vid hållplats för på- och avstigning om Resenär i god tid anmält sin avsikt att stiga av eller om person befinner sig på hållplats och tydligt visat avsikt att följa med. Buss kan passera hållplatsen utan att stanna för påstigning om bussen är fullsatt eller på order av trafikledningen.
- 10.5. I fordon eller på stationer, perronger eller hållplatser inom Skånetrafikens och Trafikhuvudmännens områden är det förbjudet att röra vid manöver- och signalanordningar, missbruka larmanordning, nödöppnare, räddningsutrustning eller liknande, eller på annat sätt hindra trafiken. Det är inte heller tillåtet att beträda spårområde annat än på särskilt anvisade ställen.
- 10.6. Medhavda alkoholhaltiga drycker får inte drickas på Skånetrafikens och Trafikhuvudmännens fordon.
- 10.7. Rökning samt nyttjande av e-cigarett är inte tillåten på Skånetrafikens och Trafikhuvudmännens fordon och inte heller i lokaler, väderskydd, perronger eller andra utrymmen, belägna inomhus, utomhus eller under jord, som är avsedda att användas av den som reser med Skånetrafikens och Trafikhuvudmännen.
- 10.8. Förtäring av medhavda matvaror ska ske på ett sådant sätt att obehag inte uppstår för andra Resenärer och att skada på Skånetrafikens och Trafikhuvudmännens eller andra Resenärers egendom inte uppkommer. För skada på egendom ansvarar Resenären. Andra regler förekommer för resor med buss i Hallands och Blekinge län – se Hallandstrafikens respektive Blekingetrafikens hemsida.
- 10.9. Radio, musikspelare, mobiltelefoner, musikinstrument eller dylikt får inte användas under Resa på sådant sätt att Trafiktjänsteman eller annan Resenär störs eller besväras.
- 10.10. Filmning eller fotografering i kommersiellt syfte, försäljning, intervjuer, reklamutdelning eller dylikt är förbjuden på fordon utan särskilt tillstånd från Skånetrafiken och Trafikhuvudmännen.
- 10.11. Rullskridskor, inlines, skateboards, hoverboard eller liknande får av säkerhetsskäl inte användas vid Resa med Skånetrafikens och Trafikhuvudmännens fordon.
- 10.12. Tysta avdelningar ska respekteras.
- 10.13. Då sittplats är försedd med säkerhetsbälte ska detta användas under färd - se vidare transportstyrelsen.se.
- 10.14. Handbagage  
Handbagage, väska eller föremål, av skäligt omfång som lätt kan bäras av och på fordonet av den resande, får medföras. Handbagage ska förvaras under stol, i knät, på bagagehylla eller på annan i fordonet anvisad plats, utan olägenhet för annan Resenär. Handbagage får inte placeras på sittplatser eller så att utrymningsvägar blockeras. Av säkerhetsskäl får tyngre handbagage, eller handbagage som sticker ut från hyllan, inte placeras på bagagehylla.

10.15. Som handbagage får inte medföras:

- a) farligt gods, såsom explosiva och brandfarliga föremål och vätskor samt giftiga, smittbärande och frätande ämnen,
- b) skjutvapen, om inte slutstycket eller annan vital del avlägsnas och förvaras skild från vapnet, som ska vara förvarat i fodral.
- c) andra föremål som kan medföra besvär, obehag eller som är störande för andra Resenärer eller som kan förorsaka skada,
- d) levande djur, med undantag för vad som anges nedan under avsnittet om sällskapsdjur m.m.

10.16 Trafiktjänsteman ansvarar för säkerheten ombord på fordonet och kan av säkerhetsskäl neka ombordstigning om handbagaget inte uppfyller kraven under punkt 10.14.

10.17 Cykel

Små barncyklar utan cykelkedja, hopfällbar cykel, hopfällbar elsparkcykel/kickbike med eller utan sadel samt mikrobike räknas som Handbagage och får tas med utan kostnad förutsatt att de är maximalt hopfällda under Resan.

10.18 I mån av plats får en (1) cykel (gäller även elcykel), elsparkcykel/kickbike eller ståhjuling (exempelvis Segway) per Resenär tas med på Öresundståg, Pågatåg samt Krösatåg mot uppvisande av giltigt cykeltillägg. Andra regler förekommer i Blekinge län – se Blekingetrafikens hemsida.

10.19 I mån av plats får en (1) tandemcykel per Resenär tas med på Öresundståg och Pågatåg mot uppvisande av ett (1) giltigt cykeltillägg. På Krösatåg kan inte tandemcykel medföras.

10.20 På Öresundstågen mellan stationerna Malmö Hyllie och Tårnby (Danmark) får även varucykel, trehjuling vuxencykel samt cykelkärror medtagas i mån av plats mot uppvisande av giltigt cykeltillägg. På övriga tågsträckor kan varucykel, trehjuling vuxencykel och cykelkärror inte medtagas.

10.21 Ståhjuling, exempelvis Segway, samt elsparkcykel/kickbike får inte tas med på buss eller spårvagn.

10.22 Cyklar ska placeras i särskilt markerat utrymme och förankras med särskild fastsättningsanordning om sådan finns.

10.23 Cykel får inte tas med på stadsbuss, spårvagn eller när trafik körs av taxi. Lokala avvikelser kan förekomma för resor inom respektive Trafikhuvudmans län.

10.24 För närmare information angående cyklar på regionbuss inom Skåne hänvisas till skanetrafiken.se. Lokala avvikelser kan förekomma för resor inom respektive Trafikhuvudmans län.

10.25 För närmare information angående cyklar på danskt territorium se kontaktuppgifter under punkt 15.

10.26 Barnvagn

I mån av plats får barnvagn tas med kostnadsfritt i för detta ändamål avsett utrymme. Barnvagnen ska låsas med broms. När fastsättningsanordning för barnvagn finns ska denna användas.

10.27 Barnvagn får inte placeras så att Resenär hindras eller att utrymningsväg blockeras.

10.28 För barnvagn som uppenbart används till annat ändamål än transport av barn ska betalas en avgift som motsvarar ett cykeltillägg.

## 10.29 Sällskapsdjur mm

Två (2) hundar eller andra sällskapsdjur per Resenär, som kan tas med utan olägenhet för annan Resenär, får tas med vid Resa utan kostnad. När Resa körs med taxi gäller särskilda regler – kontakta Skånetrafiken, eller annan Trafikhuvudman, se punkt 15, för information.

10.30 Vid Resa mellan Skåne och Danmark via Öresundsbron får mindre sällskapsdjur som transporteras i lämplig bur eller väska medföras utan kostnad. Väskan får inte vara större än 100x60x30 centimeter. För större hundar eller andra sällskapsdjur betalas en avgift som motsvarar en enkelbiljett för Barn/ungdom. Resenär för medföra högst en (1) hund eller sällskapsdjur för vilken avgift betalas. Särskilda bestämmelser gäller för införsel av djur, se [www.sjv.se](http://www.sjv.se).

10.31 Sällskapsdjur ska färdas i avsett och särskilt markerat utrymme i fordonet alternativt enligt Trafiktjänstemans anvisningar. Sällskapsdjur ska under Resa vara kopplat eller förvaras i för ändamålet avsedd väska eller bur. Samtliga sällskapsdjur ska placeras på golvet.

10.32 Resenär med sällskapsdjur ansvarar för detta, och kan bli avisad eller nekad påstigning, om sällskapsdjuret bedöms vara störande för annan Resenär eller Trafiktjänsteman.

10.33 Ledarhund samt servicehund för personlig hjälp åt resande får tas med utan kostnad och, vid behov, färdas med Resenär på valfri plats i fordonet.

## 11. Resenärens ansvar för medförda saker och hittegods

11.1. Resenär ska själv ha uppsikt över sina väskor, cykel, barnvagn, rullstol, sällskapsdjur eller annat medfört handbagage. Resenären ansvarar själv för skador på eller stöld av Handbagage, liksom för skador som Handbagaget förorsakar fordonet, Trafiktjänsteman, annan Resenär eller annan Resenärs egendom.

11.2. För den händelse Skånetrafiken eller annan Trafikhuvudman skulle bli ersättningskyldig mot annan Resenär eller annan tredje person för skada som orsakats av medfört handbagage enligt ovan, ska den Resenär som medfört handbagaget i fråga hålla Skånetrafiken eller annan Trafikhuvudman skadeslös för sådan kostnad.

11.3. Hittegods ska överlämnas till Trafiktjänsteman, Skånetrafiken eller annan Trafikhuvudman eller till annan som Skånetrafiken eller annan Trafikhuvudman hänvisar till, utan krav på ersättning.

## 12. Personuppgifter

### 12.1. Generellt

För information kring hur Skånetrafiken behandlar dina personuppgifter – se [skanetrafi ken.se/personuppgifter](http://skanetrafi ken.se/personuppgifter) eller övriga Trafikhuvudmäns hemsida.

## 13. Skånetrafikens ansvar och ansvarsbegränsningar

Skånetrafikens ansvar för försening, inställda resor och följderna därav är begränsad till vad som anges ovan i punkt 8 samt i särskilda villkor Ersättning vid försening se [skanetrafi ken.se](http://skanetrafi ken.se).

Ansvar för personskada och viss sakskada som uppkommer vid resa med Skånetrafiken i trafik finns det reglerat i järnvägstrafiklagen, trafikskadelagen, Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 181/2011 av den 16 februari om passagerares rättigheter vid busstransport samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2017 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer.

Utöver vad som anges ovan är Skånetrafikens skadeståndsansvar begränsat till skador som Skånetrafiken orsakats genom vårdslöshet. Skånetrafikens skadeståndsansvar omfattar inte ersättning för indirekt skada eller indirekt förlust såvida inte Skånetrafiken orsakat sådan förlust eller skada genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

## 14. Tvistelösning

Om Resenär är missnöjd med Skånetrafikens agerande eller har krav mot Skånetrafiken rekommenderas Resenären att i första hand vända sig till Skånetrafiken via kontaktvägarna som beskrivs i punkt 15.

Om Skånetrafiken och Resenären inte är överens kan Resenären ha rätt att få tvisten prövad genom alternativ tvistelösning eller genom att vända sig till allmän domstol.

Skånetrafiken åtar sig att medverka i tvistelösning med Resenär (som har krav i egenskap av privatperson) enligt lag om alternativ tvistelösning i konsumentförhållanden. Relevant nämnd för alternativ tvistelösning är:

Allmänna reklamationsnämnden  
Box 174  
101 23 Stockholm  
arn.se

## 15. Kontakt

Skånetrafikens kundservice:  
Telefon: 0771 – 77 77 77  
E-post: via webbformulär på [skanetrafiken.se](http://skanetrafiken.se)  
Adress:  
Skånetrafikens kundservice  
Dockplatsen 26  
205 25 Malmö

Internet: [skanetrafiken.se](http://skanetrafiken.se)

Skånetrafikens kundcenter:  
Malmö Central  
Lund Central  
Kristianstad Central  
Helsingborg C

Hittegods: Respektive trafikoperatör (för information och öppettider – se [skanetrafiken.se](http://skanetrafiken.se) eller kontakta Skånetrafiken)

Swedbank Pay kundtjänst:

Telefon: 0771-441000  
Internet: [www.swedbankpay.se/konsument](http://www.swedbankpay.se/konsument)

Metro Danmark  
[www.m.dk](http://www.m.dk)  
Movia Danmark



[www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk)

DSB Danmark

[www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

Blekingetrafiken

[www.blekingetrafiken.se](http://www.blekingetrafiken.se)

0455-569 00

Hallandstrafiken

[www.hallandstrafiken.se](http://www.hallandstrafiken.se)

0771-33 10 30

Kalmar länstrafik

[www.kalmarlanstrafik.se](http://www.kalmarlanstrafik.se)

010-21 21 000

Länstrafiken Kronoberg

[www.lanstrafikenkron.se](http://www.lanstrafikenkron.se)

0771-76 70 76

Västtrafik

[www.vasttrafik.se](http://www.vasttrafik.se)

0771-41 43 00

*Dessa villkor gäller tillsvidare från 2021-11-15*