

Frågor och svar om Resplus Resevillkor

Om resevillkoren

Vad är en Resplusresa?

En Resplusresa är en kombinerad resa mellan två eller flera trafikföretag där den kombinerade resan har utfärdats med en biljett med beteckningen Resplus. Syftet är att kunna erbjuda resenären en komplett resa och att underlätta för dem som behöver byta mellan olika trafikföretag.

Vad innebär resevillkoren för Resplus?

Resevillkoren för Resplus är ett komplement till respektive trafikföretags egna villkor på respektive delsträcka och beskriver den så kallade Kom-fram-garanti som innebär att vi tar ett gemensamt ansvar att hjälpa resenären fram till slutdestination.

När gäller resevillkoren för Resplus och när gäller trafikföretagens egna resevillkor?

På varje delsträcka gäller det enskilda trafikföretagets egna villkor ihop med gällande lagar och förordningar. För en Resplusresa gäller även Resplus Resevillkor som reglerar den Kom-fram-garanti som gäller för hela resan, från start till slutdestination.

Vad gäller vid köp av resor som inte är kombinerade resor?

Vid köp av resor som inte är Resplusresor gäller respektive trafikföretags egna resevillkor.

Före resa

Vilka åldersgränser och rabatter gäller för en Resplusresa?

En Resplusresa kan köpas med de resenärskategorier som framgår när du köper din biljett.

Hur mycket bagage får jag ta med ombord?

Det är upp till respektive trafikföretag att på sin delsträcka bestämma hur mycket bagage man får ta ombord. Ofta har du rätt att kostnadsfritt ta med handbagage som lätt kan bäras och som är av skäligt omfång.

Vad gäller för resenärer med funktionsnedsättningar?

Trafikföretagen och det företag som sålt resan ska fästa särskild uppmärksamhet vid behov hos resande med funktionsnedsättning.

Ledarhund och servicehund får alltid medtas kostnadsfritt. Det rekommenderas dock att meddela trafikföretaget innan resa.

Är det tillåtet att ta med sig husdjur på resan?

Det är upp till respektive trafikföretag att på sin delsträcka bestämma huruvida detta är tillåtet. Ledarhund eller servicehund får alltid tas med kostnadsfritt.

* Dessa Frågor & Svar är ett komplement till Resevillkoren för Resplus. Vid eventuell diskrepans är det Resevillkoren för Resplus som äger företräde.

Under resa

Vem ska jag kontakta vid en eventuell försening eller inställd resa?

Du bör i första hand vända dig till det företag på vars delsträcka förseningen inträffar eller till det trafikföretag som ställt in sin avgång.

Vilka rättigheter har jag som resenär när en försening uppstår?

På varje delsträcka gäller det enskilda trafikföretagets egna villkor ihop med gällande lagar och förordningar. För en Resplusresa gäller även en Kom-fram-garanti vilket innebär att vi ser till att du kommer fram till din slutdestination.

Skulle du bli försenad så att du missat sista anslutande förbindelse för dagen eller om det inte är rimligt att fortsätta resan utan nattvila har du även rätt till logi och fortsätta din resa nästkommande dag.

Om resan kommer att försenas mer än 60 min och du inte vill fullfölja din resa med tanke på resans ursprungliga ändamål har du rätt att få pengarna tillbaka för den eller de delar som inte fullföljts. Detta gäller både om du inte påbörjat din resa eller väljer att avbryter din resa och återvända till avgångsplatsen.

Om jag missar min anslutning har jag då rätt att ta en förbindelse med annat trafikföretag?

Du har ingen generell rätt att resa med ett trafikföretag som inte är en del av din ursprungliga bokning. Ta kontakt med det trafikföretag där förseningen inträffade eller det trafikföretag som ställde in sin avgång. Felande trafikföretag har en skyldighet att erbjuda dig en alternativ resa.

Efter resa

Vilken rätt till ersättning har jag vid försening?

På varje delsträcka gäller det enskilda trafikföretagets egna villkor ihop med gällande lagar och förordningar. Det finns ingen extra rätt till förseningsersättning vid en Resplusresa.

Vid en resa som är en kombination av två eller fler sammanhängande delsträckor efter varandra inom samma tillämpade lag har du de rättigheter som stipuleras i den lagen. Det innebär exempelvis om du reser med två efterföljande resor med långväga tåg (sträckning över 15 mil på respektive delsträcka) och blir försenad mer än 60 min på dessa sträckor, har du rätt till 25 % av biljettpriiset på hela resan vid 60-119 min försening och 50 % av biljettpriiset på hela resan vid mer än 120 min försening. Minimibelopp för utbetalning är motsvarande 4 EUR.

Om du reser med två eller fler sammanhängande delsträckor efter varandra vars sträckning är kortare än 15 mil har du rätt till ersättning från 20 min försening med 50 % av biljettpriiset på hela resan, vid 40 min försening 75 % av biljettpriiset och vid 60 min försening 100 % av biljettpriiset.

Vilken rätt till ersättning har jag om syftet med Resplusresan inte längre uppfylls?

Vid en Resplusresa har du rätt till ersättning för hela resan om ingen ersättningsresa kunnat erbjudas till din slutdestination eller om du är över 60 minuter försenad och ändamålet med resan inte längre kunnat fullföljas och du valt att inte påbörja, att avbryta eller att återvända med första förbindelse från slutdestination.

* Dessa Frågor & Svar är ett komplement till Resevillkoren för Resplus. Vid eventuell diskrepans är det Resevillkoren för Resplus som äger företräde.

Hur lång tid har jag på mig att söka ersättning?

Du bör göra anspråk på ersättning inom två månader efter genomförd resa.

Tåget var i tid men jag hittade inte till anslutande tåg. Har jag ändå rätt till pengar?

Grundprincipen är att om anslutande resor var i tid och har ankommit/avgått enligt anvisningar så utgår ingen ersättning.

Vad gäller för mig som har Årskort med Resplustillägg?

Har du en förbokad resa med SJ Årskort med Resplustillägg medges ersättning i enlighet med SJs ersättningsbestämmelser för sådant periodkort. Vänd dig till SJ för vidare information.

Vilken rätt till ersättning har jag vid kvalitetsbrister på resan?

Det är upp till respektive trafikföretag där kvalitetsbristen uppstod att betala skälig ersättning i förhållande till kvalitetsbristens omfattning och skada.

Vilken rätt till ersättning har jag om jag eller mitt bagage eller sällskapsdjur blir skadat och skadan beror på trafikföretaget?

Det är upp till respektive trafikföretag där skadan uppstod att betala skälig ersättning och följa gällande lagar och bestämmelser.

Vart kan jag vända mig vid frågor och ersättningskrav?

Du bör i första hand vända dig till det trafikföretag på vars delsträcka förseningen inträffade. Vid kvalitetsbrist, person- och sakskador ska du alltid vända dig till det trafikföretag där olyckan/händelsen inträffade.