



Köp- och resevillkor för Luleå Lokaltrafik AB (LLT)

Dessa köp- och resevillkor gäller för alla resor med Luleå Lokaltrafik AB (LLT) inom LLT:s linjenät för tätortstrafik i Luleå.

Innehåll

1	Definitioner
2	Resevillkorens tillämpning och giltighet
3	Linjesträckning och tidtabeller samt information om ändringar
4	Köp av färdbevis, priser och giltighetstid - Köp av värdekvitton och biljetter samt start och laddning av busskort - Ålderskategorier och priser - Övergång till andra linjer - Giltighetstid för färdbevis - Försäljning till skolor och företag
5	Biljett i app
6	Färdbeviskontroll och tilläggsavgift
7	Registrering, spärning och återköp av färdbevis
8	Att åka buss – för allas trivsel och säkerhet - På hållplatsen - På- och avstigning - Bagage/handresegods - Cykel - Barnvagnar och rollatorer - Hund, katt och mindre husdjur - Ansvar för bagage, djur m m - Ordning, trivsel och säkerhet - Säkerhetsbälte - Hittegods
9	Särskild service till resenärer med funktionsnedsättning - Bussens utrustning och egenskaper - Rullstolar, rollatorer och andra förflyttningshjälpmedel - Ansvar för säkerheten
10	Information vid trafikstörningar
11	Ersättning vid försening - Allmänna förutsättningar för ersättning - Ersättning vid resa försenad med 20 minuter eller mer
12	Person- och sakskador
13	Reklamation och ansökan om ersättning vid försening
14	Personuppgifter
14	Kontakta LLT

1. Definitioner

- a) **Linjetrafik:** persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar, varvid passagerarna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser.
- b) **Tillfällig trafik:** trafik som inte utgör linjetrafik, och som huvudsakligen kännetecknas av transport med buss av passagerargrupper som har bildats på initiativ av kunden eller transportören.
- c) **Transportavtal:** ett avtal om transport mellan en transportör och en passagerare om tillhandahållande av en eller flera transporter med linjetrafik eller tillfällig trafik.
- d) **Giltigt färdbevis:** en giltig färdhandling, exempelvis biljett, busskort eller annat bevis på transportavtal, utfärdat eller godkänt av transportören, medfört vid varje resa, korrekt laddat samt validerat på bussen.
- e) **Transportör:** en fysisk eller juridisk person, som inte är en researrangör, en resebyrå eller en biljettutfärdare, som erbjuder allmänheten transport med linjetrafik eller tillfällig trafik, i dessa resevillkor är transportören Luleå Lokaltrafik AB (LLT).
- f) **Trafiktjänsteman:** förare, övrig ombordpersonal, kontrollanter eller kundservicepersonal som bär uniform eller märke eller på något annat sätt tydligt visar att han/hon är trafiktjänsteman.
- g) **Resenär:** en passagerare som har eller har för avsikt att skaffa giltigt färdbevis och som reser, har rest eller har för avsikt att resa med transportörens linjetrafik eller tillfälliga trafik.
- h) **Person med funktionshinder/nedsatt rörlighet:** en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare.
- i) **Busshållplats:** en tydligt markerad plats där en buss i linjetrafik enligt tidtabellen för den angivna färdvägen ska stanna för passagerares på- och avstigning.
- j) **Inställd tur/utebliven tur:** en tur i linjetrafik som inte genomförts trots att den i förväg angivits i tidtabellen.
- k) **Försening:** tidsskillnaden mellan den tidpunkt då en resenär enligt den annonserade tidtabellen skulle ha anlänt till slutdestinationen och resenärens verkliga eller förväntade ankomsttid.
- l) **Övergång:** byte från en linje till en annan under samma enkelresa, ej tur och retur.

2. Resevillkorens tillämpning och giltighet

- 2.1 Dessa köp- och resevillkor tillsammans med aktuella priser gäller för alla bussresor med Luleå Lokaltrafik AB (LLT) inom LLT:s linjenät i Luleå.
- 2.2 Köp- och resevillkoren följer Allmänna Reklamationsnämndens (ARN) resevillkor. De gäller också tillsammans med:
 - Ordningslagen (1993:1617), 4 kap. Ordning och säkerhet i viss kollektiv persontrafik
 - Trafikskadelagen (1975:1410)
 - Lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik
 - Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004
 - Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

- 2.3 Alla resenärer som använder LLT:s biljetter, buskort och andra färdbevis som är utfärdade eller godkända av LLT eller som reser inom ramen för ett transportavtal om tillfällig trafik utförd av LLT, reser i enlighet med dessa resevillkor.
- 2.4 Resevillkorens regleringar kan i tillämpliga delar kompletteras och ersättas av från tid till annan inom området gällande tvingande lagstiftning.
- 2.5 Den senaste och gällande versionen av köp- och resevillkoren finns alltid tillgänglig på och kan laddas ner från hemsidan www.llt.lulea.se

3. Linjesträckning och tidtabell samt information om ändringar

- 3.1 På uppdrag av och i samarbete med ägaren och uppdragsgivaren Luleå kommun, fastställer LLT från tid till annan linjenätet, linjesträckningar, tidtabell samt priser för den lokaltrafik som bedrivs av LLT inom Luleå tätort. Normalt sett byts tidtabellen ut fyra gånger per år;

- april (vår-/hösttidtabell),
- juni (sommartidtabell),
- augusti (vår-/hösttidtabell) och oktober (vintertidtabell).

Aktuell information om vad som för närvarande gäller i dessa avseenden finns alltid tillgänglig i flera olika former och kanaler; i tryckta tidtabeller, på hemsidan, i appen, via informatörer på LLT info, via skyltning och monitorer på hållplatser samt via skyltning på och i bussarna.

- 3.2 LLT har rätt att tillfälligt, exempelvis vid vägarbeten, större evenemang och liknande, eller tills vidare, på grund av ändrade förhållanden och behov, ändra linjenätet, linjesträckningar, tidtabell samt priser för LLTs lokaltrafik. LLT informerar om planerade förändringar av trafiken och/eller tidtabellen via sin hemsida, sin Facebook-sida och sin app samt, i vissa fall, även genom hållplatsanslag, skyltning på bussarna, annonser eller motsvarande.
- 3.3 Enskilda linjer, linjesträckningar och turer angivna i tidtabellen kan ändras eller ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför LLT:s kontroll och som inte rimligen kunnat förutses av LLT. LLT informerar om icke planerade trafikstörningar och större förseningar via sin Facebook-sida och sin app samt, i vissa fall, även via sin hemsida (se punkt 9.2-9.3 här nedan).

4. Köp av färdbevis, priser och giltighetstid

- 4.1 Resenärer reser med LLTs bussar mot avgift enligt gällande prislista.
- 4.2 Resenärer har ett eget ansvar för att se till att ha ett giltigt färdbevis för sin resa och får vara beredd på att när som helst under resan kunna visa upp ett giltigt färdbevis. Trafikpersonal har rätt att avvisa person som inte innehar giltigt färdbevis.
- 4.3 Ett giltigt färdbevis är också en bekräftelse på ett avtal mellan LLT och resenären där dessa resevillkor ingår.

Köp av värdekvitton och biljetter samt start och laddning av buskort

- 4.4 LLT erbjuder flera olika typer av färdbevis för maximal anpassning till resenärers olika resmönster och behov. Färdbevisen går att köpa/ladda ombord på bussen, hos LLT info på Smedjegatan, på Pressbyrå i Strand galleria, i LLTs Quickomat biljettautomater och i LLTs webshop. Värdekvitton (förbetalda enkelbiljetter) kan också köpas hos ett stort antal återförsäljare runt om i Luleå. Mer information om LLTs olika typer av färdbevis och alla försäljningsställen finns på hemsidan www.llt.lulea.se.
- 4.5 För resenärernas och förarnas säkerhet är all försäljning ombord på LLTs bussar kontantfri. Det går däremot bra att betala med bankkort/betalkort på bussen.
- 4.6 LLTs bank-/betalkortterminaler på bussarna fungerar enligt modellen Chip utan PIN; vid köp för mindre belopp (under 200 kr) godkänns chiplästa korttransaktioner direkt, utan

PIN-kod. Detta gäller för alla kort vars kortutgivare har avtalat om detta med Babs. För övriga kort/kortutgivare samt för transaktioner som överstiger 200 kr tillämpas normal rutin med PIN-kod för godkännande. LLT står för risken för eventuella bedrägliga korttransaktioner vid korttransaktioner enligt Chip utan PIN.

- 4.7 Lägsta belopp för laddning av reskassa ombord på bussen är 200 kr.
- 4.8 Lägsta belopp för laddning av reskassa i Quickomaterna, via webbshopen och på övriga försäljningsställen är 100 kr.
- 4.9 När du laddar busskortet får du ett kvitto. På kvittot anges det belopp du betalat, den sammanlagda summan på kortet och kortets unika kortnummer. Spara kvittot! Det är bra att ha om du förlorar kortet och vill få det spärrat. Se punkt 6.2
- 4.10 Om du har registrerat ditt busskort kan du spärra kortet om du tappar det. Se punkt 6.3
- 4.11 Som ett resultat av samarbeten mellan LLT och andra organisationer förekommer även att exempelvis giltiga biljetter till aktuella sport- eller andra evenemang också gäller som färdbevis på utvalda linjer och turer eller under specifika tidsintervall. Information om detta lämnas i första hand av utfärdaren till sådana biljetter men kan även lämnas av LLTs kundtjänst och förare.

Ålderskategorier och priser

Det är ditt ansvar som resenär att ha rätt ålderskategori på ditt busskort. Om du betalar för medföljande med Reskassa är det ditt ansvar att betala för rätt ålderskategori på medföljande.

- 4.12 Busspriset är samma oavsett tid på dygnet. Priset bestäms av resenärens ålder samt av valt betalsätt/typ av färdbevis. Mer information om olika betalsätt/typer av färdbevis och om aktuella priser för LLTs fem olika åldersklasser finns på hemsidan www.llt.lulea.se.
- 4.13 Barn som är yngre än 7 år bör inte åka utan vuxet sällskap med giltigt resebevis. Vårdnadshavaren har yttersta ansvaret.
- 4.14 Barn från 7 år och uppåt får resa ensamma på vårdnadshavarens ansvar.
- 4.15 Upp till tre barn i åldern 0-6 år, reser avgiftsfritt tillsammans med sällskap som har giltigt färdbevis.
- 4.16 Vid resor med fyra eller fler barn betalas skolungdomsavgift för barn nummer fyra medan de övriga medföljande barnen i åldern 0-6 år reser avgiftsfritt på det giltiga färdbeviset för barn nummer fyra.
- 4.17 För gruppresor med förskole- och skolklasser gäller särskilda avtal och villkor. Kontakta Luleå kommun, Barn- och Utbildningsförvaltningen eller LLT info för mer information om detta.
- 4.18 **Skolungdom:** Ålderskategori avseende resenärer som är 7-19 år gamla och som betalar rabatterad avgift för resor med busskort. För resor med grundskolekort och gymnasiekort som Luleå kommun tillhandahåller berättigade skolelever gäller särskilda avtal och villkor. Kontakta Luleå kommun, Barn- och Utbildningsförvaltningen eller LLT info för mer information om detta.
- 4.19 **Ungdom:** Ålderskategori avseende resenärer som är 20-25 år gamla och som betalar rabatterad avgift för resor med busskort.
- 4.20 **Vuxen:** Ålderskategori avseende resenärer som är 26-64 år gamla och som, från och med den dag de fyller 26 år betalar normal, ej rabatterad avgift för resor.
- 4.21 **65+ senior:** Ålderskategori avseende resenärer som är 65-74 år gamla och som betalar rabatterad avgift för resor med busskort.
- 4.22 **75+ senior:** Ålderskategori avseende resenärer som är 75 år gamla eller äldre och som betalar rabatterad avgift för resor med busskort.
- 4.23 Vid tveksamhet om resenärens ålder och rätt till rabatt måste resenären kunna visa legitimation. I annat fall betalas avgift för vuxen.
- 4.24 Färdtjänstberättigad som själv betalar sin resa får vid uppvisande av Färdtjänstkort ha en medresenär eller ett erforderligt antal ledsagare som reser avgiftsfritt.
- 4.25 Resenärer med giltigt färdbevis får avgiftsfritt ta barnvagnar och rollatorer med ombord i mån av plats. Se punkt 8.20 – 8.24.

Övergång till andra linjer

- 4.26 Övergång eller uppehåll under resan får ske inom färdbevisets giltighetstid. LLT erbjuder fri övergång till andra linjer i LLT:s linjenät inom 75 minuter efter påbörjad resa. Det betyder att resenären alltid kan resa ända fram till sin slutdestination till priset av en enkelbiljett.
- 4.27 Vid övergång/byte till annan buss ska giltigt färdbevis uppvisas för föraren. Reser du med busskort ska kortet valideras i någon av bussens kortläsare vid varje övergång/byte.
- 4.28 Vid resa som påbörjas med LLT, men där byte av buss/färdmedel sker för vidare resa över kommungränsen med Länstrafiken eller annat trafikföretag, gäller respektive trafikföretags resevillkor.

Giltighetstid för färdbevis

- 4.29 Värdekvitton (förköpta enkelbiljetter) som köps hos LLT info eller hos LLT:s återförsäljare har obegränsad giltighetstid.
- 4.30 Värdekvitton (förköpta enkelbiljetter) som köps i en Quickomat har en giltighetstid på tre (3) månader.
- 4.31 Enkelbiljetter som köps på bussen gäller under 75 minuter från inköp.
- 4.32 Periodkort har en giltighetstid på 72h, 30, 90, 180 eller 365 dagar räknat från första resan/användningstillfället.
- 4.33 Reskassor har en giltighetstid på tio (10) år från datumet för uppladdning.

Försäljning till skolor och företag

Kontakta LLT info på Smedjegatan för information.

5. Biljett i appen

- 5.1 Så här köper du en mobilbiljett med appen
Att köpa biljetter via mobilen är både enkelt och smidigt. Appen kräver ingen webbregistrering för enkelbiljett och 72h biljett och du kan komma igång direkt med några få klick var du än befinner dig. Du har alltid en aktuell tidtabell och egen biljett till hands i mobilen. Nedan följer en guide på hur du kommer igång.
Ladda ner mobilappen: Sök efter "Luleå Lokaltrafik" i App Store eller Play Butik.
- 5.2 Biljettkategorier
Åldern ska kunna styrkas med giltig id-handling vid visering.
- 5.3 **Skolungdom – 19 år**
Du är skolungdom från den dag du fyller 7 år fram till den dag du fyller 20 år.
- 5.4 **Ungdom 20-25 år**
Du är ungdom från den dag du fyller 20 år fram till den dag du fyller 26 år. Åldern ska kunna styrkas med giltig id-handling vid visering.
- 5.5 **Vuxen 26- 64 år**
Du är vuxen från den dag du fyller 26 år.
- 5.6 **65+ Senior 65-74 år**
- 5.7 **75+ Senior från 75 år**
- 5.8 Köp din biljett
Första gången du köper en mobilbiljett behöver du aktivera ett betalkort (VISA/MasterCard), Swish eller fakturatjänsten Klarna. Du aktiverar ditt betalsätt med några få uppgifter direkt i mobilen, därefter är det enkelt att betala med bankkort, eller faktura. Senast använda betalsätt sparas som förval, men det är lätt att byta vid behov. Vid köp med kortbetalning måste CVC-kod anges vid varje köptillfälle. Om du är under 18 år och vill använda mobilbiljett behöver du få hjälp av en vuxen att koppla den till kort eller fakturatjänst innan du köper din första mobilbiljett.

5.9 Res med din mobilbiljett

Biljetten får du direkt i appen och där ser du hur länge den är giltig för resa och/eller övergång. Du kan välja att köpa biljetten i förväg och sedan aktivera igång den vid ett senare tillfälle. Biljetten måste alltid köpas innan du kliver på bussen. Spara alltid mobilbiljetten under hela resan, så att du kan visa upp den vid en kontroll. Biljetten är endast giltig om du köpt den från den mobiltelefon som visas upp vid ombordstigningen samt vid kontroll. Under giltighetstiden är mobilbiljetten grönfärgad och rörlig. Om biljetten är röd är den ogiltig. Vid eventuell biljettkontroll ber personalen om att få den QR-kod, alternativt den kontrollsiffra som finns kopplad till biljetten. För att kunna resa med biljett i app måste telefonen ha ström under hela resan.

5.10 Betalning med VISA/MasterCard

För att kunna betala med kort behöver du ett konto- eller bankkort med VISA eller MasterCard. Din beställning skickas via en betalväxel till kortutgivaren. Betalningen dras från ditt kortkonto/kontokredit på samma sätt som när du betalar med kortet i butik. Vår betalväxel är PCI-licensierad och följer den sekretess och säkerhet som krävs för denna licensering.

5.11 Betalning per faktura

För att kunna betala per faktura måste du registrera dig genom att ange personuppgifter till Klarna AB. 14 dagars faktura kostar inget extra. Klarna erbjuder också månadsfaktura. Då samlas alla dina köp på en månadsfaktura, gäller köp både i köp och annan e-handel. Mer information om denna tjänst kan du läsa i samband med registrering.

5.12 Betalning per Swish

Du som är ansluten till Swish kan genomföra betalning som dras direkt från ditt bankkonto. Swish-appen öppnas automatiskt på din mobila enhet och sedan godkänner du betalning via ditt Bank-Id. Det finns åldersgränser för användning av Swish som bestäms av bankerna. För mer information om denna tjänst och hur Swish hanterar dina personuppgifter i enlighet med den Allmänna Dataskyddsförordningen kan du läsa i samband med registreringen av Swish eller på www.getswish.se. Du kan också kontakta din bank för mer information.

5.13 Biljettens giltighet

Biljetten gäller inom den giltighetstid som anges i biljetten. Biljetten är giltig för resa så snart den mottagits i mobiltelefonen. Du får därmed resa med annan avgång än den som framgår i biljetten om det sker inom giltighetstiden. Om Du väljer annan linje för din resa ansvarar du för att biljetten är giltig under hela resan.

5.14 Giltigt Färdbevis

Luleå Lokaltrafik har rätt att när som helst under en resa kontrollera att Du har ett giltigt Färdbevis. Du är vid en kontroll skyldig att för biljettkontrollanten visa upp eller lämna över giltigt Färdbevis tillsammans med eventuella kompletterande handlingar t.ex. ID kort. Om Ditt giltiga Färdbevis är distribuerat till en mobiltelefon är Du skyldig att se till att den är påslagen samt innehåller en laddad skärm samt tillfälligt överlämna den till biljettkontrollanten om denne bedömer det som nödvändigt för att kunna utföra kontrollen. Missbruk av Färdbevis är straffbart enligt lag och kan leda till omhändertagande eller indragning av Färdbeviset samt tilläggsavgift. Den som inte kan visa giltigt Färdbevis vid kontroll, ska enligt lag (SFS1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en tilläggsavgift om f.n. 1 500 kronor utöver avgiften för biljetten.

5.15 Säkerhet kring personuppgifter

Luleå Lokaltrafik är ansvarig för behandlingen av de personuppgifter som du lämnar i samband med registrering av ditt bankkort. Det kort eller fakturakonto du registrerar skall vara ditt personliga om inte överenskommelse gjorts med förmyndare eller förälder att nyttja dennes kort eller fakturakonto. Luleå Lokaltrafik upprätthåller tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda personuppgifter. Du har rätt att få information om behandlingen av dina personuppgifter samt att begära att felaktiga uppgifter rättas. Om Du har önskemål om information eller att en uppgift rättas kan du kontakta:

Dataskyddsombud
Luleå Kommun
975 81 Luleå

Telefon: 072-533 16 20

E-post: dataskyddsombud@lulea.se

Uppgiftslämnaren har vidare rätt att i förekommande fall inge klagomål till Datainspektionen som är tillsynsmyndighet för behandling av personuppgifter.

- 5.16 **Fördröjning av biljettleverans**
Normalt sett ska du få din biljett inom en minut efter genomförd betalning. Dröjer det ändå innan Du får din biljett beror det oftast på något problem hos din mobiloperatör. Det kan handla om att det just för stunden är något fel på mobilnätet eller att Du inte har någon täckning just när biljetten ska distribueras. Vid fel hos betalningsmottagaren kan en reservation göras som syns på ditt konto, som automatiskt tas bort efter 10 minuter om ingen biljett har levererats.
- 5.17 **Resevillkor**
Innan köp av biljett är Du som resenär skyldig att läsa igenom Luleå Lokalttrafiks Köp & Resevillkor på www.llt.lulea.se
- 5.18 **Ångerrätt/Reklamation**
Lagstadgad ångerrätt, enligt distans- och hemförsäljningslagen (2005:59), är inte tillämplig på avtal som avser transporter. Köp av biljett till mobiltelefon medför därför ingen ångerrätt. Reklamation vid fel och förseningar görs skriftligen till lltinfo@lulea.se senast 14 dagar efter din resa.
Köpt biljett som inte har aktiverats kan återköpas direkt i appen mot en avgift på 2 SEK.
- 5.19 **Övriga kostnader och avgifter**
Trafikhuvudmannen debiterar inga ytterligare avgifter utöver själva biljettkostnaden. Förfrågningar gällande eventuella kostnader för den datatrafik som användning av denna tjänst innebär, hänvisas i första hand till resenärens mobiloperatör.
- 5.20 **Twist**
Twist med anledning av dessa villkor skall avgöras enligt svensk rätt och vid svensk allmän domstol. Vid twist med privatperson följer X Allmänna Reklamationsnämndens (ARN:s) rekommendationer.

6. Färdbeviskontroll och tilläggsavgift

- 6.1 Som resenär ansvarar du för att alltid behålla ditt färdbevis (busskortet, biljetten eller kvittot) under hela resan så du kan visa upp det vid en eventuell biljettkontroll.
- 6.2 Om resenärens busskort inte fungerar (gäller ej spärrade kort) vid påstigning och validering ombord på bussen kontaktas i första hand föraren. Föraren kan utfärda ett tillfälligt färdbevis som gäller under tre (3) dagar om busskortet ej fungerar. Ett nytt färdbevis kan sedan hämtas ut hos LLT info på Smedjegatan mot inlämning av det tillfälliga färdbeviset. Kontakta LLT info så hjälper vi dig.
- 6.3 LLTs biljettkontrollanter stiger regelbundet på LLTs bussar på olika hållplatser, utrustade med bärbara biljettläsare. De har rätt att när som helst under en resa kontrollera att samtliga resenärer har ett giltigt färdbevis. Resenären är vid en sådan kontroll skyldig att visa upp eller lämna över ett giltigt färdbevis tillsammans med styrkande dokument såsom legitimation.
- 6.4 Resenär som vid kontroll inte vill eller kan uppvisa ett giltigt färdbevis eller styrka en eventuell rabatt kan, enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik (SFS 1977:67), påföras en tilläggsavgift/kontrollavgift på 1 500 kr utöver avgiften för biljett.
- 6.5 Resande som inte har ett giltigt färdbevis och som nekar att lösa biljett eller betala tilläggsavgift/kontrollavgift kan avvisas från bussen av den trafiktjänsteman som utför färdbeviskontrollen.
- 6.6 Missbruk av färdbevis är straffbart enligt lag och kan leda till indragning eller omhändertagande av färdbeviset samt en tilläggsavgift/kontrollavgift på 1 500 kr.

7. Registrering, spärrning, kortfel och återköp av färdbevis

- 7.1 Som resenär ansvarar du själv för ditt färdbevis och för att det inte förloras.
- 7.2 När du laddar busskortet får du ett kvitto. På kvittot anges det belopp du betalat, den sammanlagda summan på kortet och kortets individuella nummer. Spara kvittot! Det är bra att ha om du förlorar kortet och vill få det spärrat. Insatta pengar på det spärrade kortets reskassa återbetalas ej.
- 7.3 Resenären kan själv registrera sitt busskort på LLTs hemsida www.llt.lulea.se. Om du har registrerat ditt busskort kan du spärra kortet om du tappar det. Du kan sedan få innestående period eller reskassa överfört till ett nytt busskort. Registreringen gör du enklast själv på www.llt.lulea.se. Du kan också komma in till LLT info så hjälper vi dig. Spärrning av kortet kan ske antingen genom att besöka LLT info på Smedjegatan eller genom att ringa 0771-99 00 00 (vardagar 10-17). Nytt kort måste hämtas ut inom 30 dagar efter inlagd spärr.
- 7.4 Vid kortfel utan åverkan får du av föraren ett tillfälligt färdbevis som gäller i 3 dagar. Nytt kort hämtas på LLT info på Smedjegatan.

Återköp och överföring av värde

- 7.5 LLT återköper inga typer av färdbevis mot kontanter.
- 7.6 LLT återköper inte värdekvitton (förköpta enkelbiljetter), enkelbiljetter eller reskassor som laddats på busskort.
- 7.7 LLT återköper inte använda eller oanvända periodkort.
- 7.8 Har du köpt färdbevis/laddat ditt busskort via vår webbutik gäller särskilda försäljnings- och användarvillkor. För mer information, se vår hemsida, www.llt.lulea.se.
- 7.9 Överföring av restvärde från använda eller oanvända färdbevis till andra busskort medges endast efter prövning och om synnerliga skäl föreligger; exempelvis vid dödsfall, sjukdom eller dylikt. Vi ber dig kontakta LLT info vid denna typ av ärende.

8. Att åka buss - för allas trivsel och säkerhet

På hållplatsen

- 8.1 LLTs bussar i linjetrafik gör uppehåll vid hållplats för på- och avstigning om en resenär i god tid anmält sin avsikt att stiga av eller om en person befinner sig på hållplatsen och tydligt visar att hen har för avsikt att åka med.
- 8.2 Bussarna stannar endast vid de hållplatser som finns angivna i tidtabellen eller på förhand aviserade tillfälliga hållplatser.
- 8.3 På- och avstigning får normalt endast ske vid hållplats. Om på- och avstigning måste ske på annan plats ska detta ske i enlighet med trafiktjänstemans anvisningar.
- 8.4 En buss kan passera hållplatsen utan att stanna för påstigning om bussen är redan fullsatt och är skyltad "Fullsatt" eller på order av trafikledningen.

På- och avstigning

- 8.5 Som resenär reser du alltid i mån av plats.
- 8.6 Påstigning på buss sker via framdörren.
- 8.7 Resenärer som medför barnvagn eller rollator stiger på via den bakre dörren. Se punkt 7.20-7.24.
- 8.8 Bussen stannar för avstigning på en hållplats när du i god tid trycker på knappen "STOP".
- 8.9 När en buss har börjat rulla stannar föraren endast om det kan ske på ett trafiksäkert sätt.
- 8.10 När flera bussar stannar samtidigt vid en busshållplats, stannar inte den bakomvarande bussen på nytt.
- 8.11 Avstigning sker via bakdörren.
- 8.12 På- och avstigning får inte ske och dörrarna får inte öppnas när bussen är i rörelse.

- 8.13 Dörrar på väg att stängas får inte hindras eller öppnas med våld.

Bagage/handresegods

- 8.14 Bagage/handresegods, väska eller föremål av skäligt omfång och som lätt kan bäras av resenären själv, får tas med ombord avgiftsfritt i mån av plats. Bagage/handresegods ska förvaras under stol, i knät, på bagagehylla eller på annan anvisad plats utan olägenhet för annan resenär. Bagage/handresegods får inte placeras på sittplatser eller så att utrymningsvägar blockeras.
- 8.15 Bagage som kan medföra besvär, orsaka skada eller vara störande eller obehagligt för andra får inte medtas.
- 8.16 Bagaget får inte heller vara brandfarligt, explosivt, giftigt, smittbärande, frätande eller på annat sätt medföra fara för säkerheten.
- 8.17 Skjutvapen får inte medtas om inte slutstycket eller annan vital del avlägsnas och förvaras skild från vapnet.
- 8.18 Resenären ansvarar själv för det handresegods och annat bagage som tas med ombord på bussen.

Cykel

- 8.19 Cyklar, även barncyklar, är skrymmande och instabila och får av säkerhetsskäl inte tas ombord på LLTs bussar.

Barnvagnar och rollatorer

- 8.20 Barnvagnar och rollatorer får tas med ombord avgiftsfritt i mån av plats. Av säkerhetsskäl får de endast stå på särskilt anvisad plats.
- 8.21 Barnvagnar samsas med rollatorer och rullstolar om samma utrymme som fylls på tills det är fullt utan att någon kategori har företräde före den andra.
- 8.22 Förare har rätt att neka påstigning med barnvagn eller rollator om utrymme saknas och om mittgången på bussen blockeras.
- 8.23 Reser du med barnvagn eller rollator ansvarar du för den och dess säkerhet. Barnvagnen och rollatorn ska låsas med broms under resan. Finns fastsättningsanordning för barnvagn och rollator ska den användas. För ditt barns säkerhet bör inte barnet lämnas i barnvagnen under resan.
- 8.24 Resenärer som medför barnvagn eller rollator betalar ordinarie avgift. Påstigning sker via den bakre dörren och validering av färdbevis sker i den bakre validatorn/kortläsaren.

Hund, katt och mindre husdjur

- 8.25 Ledarhund/servicehund, övriga hundar, katter och mindre husdjur åker avgiftsfritt på bussarna.
- 8.26 Pälsdjur ska alltid resa längst bak i bussen.
- 8.27 Tänk på allergiker och var restriktiv med att resa med djur.
- 8.28 Djuren skall vara kopplade eller i bur och får inte stå, sitta eller placeras på bussens säten.
- 8.29 Reser du med djur ansvarar du för djuret. Om djuret är störande för medresenärer, förare eller ombordpersonal riskerar du att bli avvisad eller nekad påstigning.

Ansvar för bagage, djur m.m

- 8.30 Som resenär ska du själv ha uppsikt över medfört bagage, barnvagn, rullstol, rollator, husdjur eller annat resgods.
- 8.31 Resenären ansvarar själv både för skador på eller stöld av det bagage som tagits med ombord och för eventuella skador som bagaget kan orsaka på buss, personal, medresenärer eller deras egendom.

- 8.32 För den händelse LLT skulle bli ersättningsskyldig mot annan resenär eller tredje person för skada som orsakats av medfört resgodis, så ska den resenär som medfört resgodiset i fråga bli betalningsskyldig och hålla LLT skadeslöst för sådan kostnad.

Ordning, trivsel och säkerhet

- 8.33 Resenären är skyldig att följa bestämmelserna i Ordningsslagen (1993:1617), 4e kap, och från tid till annan tillämplig lagstiftning och föreskrifter. Detsamma gäller LLTs Köp- och resevillkor samt anvisningar och uppmaningar från förare och annan ombordpersonal/trafiktjänsteman. Resenär som inte rättar sig efter dessa regler eller tillsägelser riskerar att bli avvisad från bussen utan återbetalning av avgift för färdbevis.
- 8.34 Person som medför bagage som kan medföra besvär, orsaka skada eller vara störande eller obehagligt för andra, samt person som är berusad eller 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.
- 8.35 I fordon eller på hållplatser inom LLTs områden är det förbjudet att röra vid manöver- och signalanordningar, missbruka larmanordning, nödöppnare, räddningsutrustning eller liknande, eller på annat sätt hindra trafiken.
- 8.36 Det är inte tillåtet att dricka alkohol ombord på bussen.
- 8.37 Rökning och e-cigarett är inte tillåtet ombord på bussen.
- 8.38 Du får inte förorena, spilla eller skärpa ner ombord på bussen. Du som resenär är ersättningsskyldig vid skadegörelse ombord på bussen eller i direkt anslutning till bussen samt gentemot medpassagerare. Detta innebär att du är ersättningsskyldig för kostnaden av rengöring ombord på bussen samt ersätta drabbade medpassagerare tex vid spyor, utspild dryck och/eller mat.
- 8.39 Det är inte tillåtet att ofreda annan person eller på annat sätt agera störande ombord på bussen.
- 8.40 Det är inte tillåtet att ligga ned i sittmöbler, ligga eller sitta på golvet ombord på bussen.
- 8.41 Radio, musikspelare, mobiltelefoner, musikinstrument e.d. får inte användas under resa på sådant sätt att trafiktjänsteman eller annan resenär störs eller besväras.
- 8.42 Filmning eller fotografering i kommersiellt syfte, försäljning, intervjuer, reklamutdelning och liknande är förbjuden på bussarna utan särskilt, skriftligt tillstånd från LLT.
- 8.43 Rullskridskor, inlines, skateboards eller liknande får av säkerhetsskäl inte användas vid resa med LLT:s bussar.

Säkerhetsbälte

- 8.44 Bussar som tillverkats för tätortstrafik är undantagna från lagen om att fordon ska vara utrustade med bilbälten.
- 8.45 Om det ändå finns ett säkerhetsbälte på din plats är du som resenär, enligt lag, skyldig att använda det.

Hittegods

- 8.46 Upphittat gods som tas om hand av resenär ska överlämnas, utan krav på ersättning, till trafiktjänsteman i fordonet.
- 8.47 Upphittat gods på bussen lämnas på LLT info. Det är du som kund som ansvarar för att se till att det du eventuellt glömt på bussen hämtas på LLT info.
- 8.48 Hittgods förvaras i 1 månad och kan hämtas på LLT info på Smedjegatan. Värdesaker lämnas till polisen varje vecka. Vi hanterar inte alkohol och livsmedel, det slänger vi direkt.

9. Särskild service till resenärer med funktionsnedsättning

Bussens utrustning och egenskaper

- 9.1 Merparten av LLTs bussar är låginstegsbussar. De allra flesta av bussarna är också utrustade med en manuell rullstolsramp i den bakre dörren. Resenären ansvarar för att uppmärksamma föraren på att rampen behöver användas för på- och/eller avstigning.
- 9.2 I tillägg till den yttre linje- och destinationsskyltningen har LLTs bussar även högtalarutrop om linjenummer och destination vid påstigning.
- 9.3 Invändigt i bussen finns både upplyst hållplatsskylt och hållplatsutrop som gör det möjligt för resenären att hela tiden veta var man befinner sig och när det är dags att stiga av.

Rullstolar, rollatorer och andra förflyttningshjälpmedel

- 9.4 Rullstol, rollator och annat likvärdigt förflyttningshjälpmedel får medtas kostnadsfritt, i mån av plats, under förutsättning att hjälpmedlet är maximalt 70 cm brett, 120 cm långt och väger maximalt 300 kg inklusive resenär. Resenären måste själv kunna uppge mått och vikt på rullstolen för att få ta med den på bussen.
- 9.5 Tre- eller fyrhjuliga elmopeder/scootrar med styre är instabila fordon som inte kan tas med i bussen på ett trafiksäkert sätt och som det därför inte är tillåtet att medföra.
- 9.6 Resenär med funktionsnedsättning kan, vid behov, i mån av tid och möjlighet få hjälp av trafiktjänsteman vid på- och avstigning samt med betalning av resan.
- 9.7 Rullstolen placeras på anvisad plats i bussen och låses med broms. I bussar som är klassade för stående behöver rullstolar inte spännas fast i golvet om de färdas baklänges med ryggen mot en särskilt utformad ryggplatta. Resenären får i dessa fall färdas sittande i rullstolen. Om det finns ett säkerhetsbälte skall det användas.
- 9.8 I bussar utan ryggplatta får resenären inte färdas sittande i rullstolen utan måste sitta på en vanlig sittplats. Den tomma rullstolen placeras då på barnvagnsplatsen med ryggen mot färdriktningen och med låsta bromsar.
- 9.9 Förare har rätt att neka påstigning med barnvagn eller rollator om utrymme saknas och om mittgången på bussen blockeras.

Ansvar för säkerheten

- 9.10 Tillverkaren av det tekniska hjälpmedlet (till exempel rullstolen) ansvarar för att informera om produkten är lämplig för avsett ändamål, förskrivaren (till exempel Landstinget) är ansvarig för att hjälpmedlet är lämpligt för brukaren att använda och hantera på avsett sätt. LLT ansvarar för resevillkor, och att den informationen finns tillgänglig för resenärer och förare. Föraren är ansvarig för att ha tagit ombord resenär med rullstol. Brukaren av hjälpmedlet är ansvarig för att följa de instruktioner och anvisningar som ges av förskrivaren, av LLT, av föraren samt av rullstolens bruksanvisning.
- 9.11 Närmare information gällande resenärers med funktionsnedsättning möjlighet att resa, exempelvis med avseende på trafiktjänsternas tillgänglighet och förutsättningar för att kunna ta sig in i och ut ur bussen kan fås via informatörerna på LLT info.

10. Information vid trafikstörningar

- 10.1 LLT informerar om planerade förändringar av trafiken och/eller tidtabellen via sin hemsida, sin Facebook-sida och sin app samt, i vissa fall, även genom hållplatsanslag, skyltning på bussarna, annonser eller motsvarande (se punkt 3.2 här ovan).
- 10.2 Enskilda linjer, linjesträckningar och turer angivna i tidtabellen kan ändras eller ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför LLTs kontroll och som inte rimligen kunnat förutses av LLT. Exempel på sådana omständigheter är avbrott eller fördröjningar i elförsörjning, strejk, bilolyckor, lockout, blockad, allmän brist på drivmedel, naturkatastrof, extrema väderleksförhållanden, brand, olyckshändelse, polisavspärrningar, ny eller ändrad lagstiftning, myndighetsbeslut, krig, mobilisering, upplopp, statligt beslag eller liknande som hindrar LLT från att uppfylla förpliktelser.
- 10.3 LLT informerar om icke planerade trafikstörningar och större förseningar via sin Facebook-sida och sin app samt, i vissa fall, även via sin hemsida.

11. Ersättning vid försening

Allmänna förutsättningar för ersättning

- 11.1 Trafik utförs enligt vid var tid gällande tidtabell. Om förseningar i LLT:s busstrafik eller brist i LLT:s information gör att resenären blir försenad med 20 minuter eller mer har resenären rätt till ersättning enligt punkt 11.4 i dessa köp- och resevillkor.

11.2 Resenären har inte rätt till ersättning i följande fall:

- Enskilda linjer, linjesträckningar och turer angivna i tidtabellen kan ändras eller ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför LLTs kontroll och som inte rimligen kunnat förutses av LLT. Exempel på sådana omständigheter är avbrott eller fördröjningar i elförsörjning, strejk, bilolyckor, lockout, blockad, allmän brist på drivmedel, naturkatastrof, extrema väderleksförhållanden, brand, olyckshändelse, polisavspärrningar, ny eller ändrad lagstiftning, myndighetsbeslut, krig, mobilisering, upplopp, statligt beslag eller liknande som hindrar LLT från att uppfylla förpliktelser.
 - Vid fel i tidtabeller, efter det att rättelse offentliggjorts genom införande på transportörens hemsida, app och Facebooksida och/eller genom hållplatsanslag.
 - Vid förseningar eller uteblivna turer på grund av planerade förändringar som har meddelats/offentliggjorts minst tre dygn i förväg.
 - Om resenären i samband med inköpet av biljetten, innan betalning av avgiften, har informerats om den aktuella förseningen.
 - Vid resa där byte ingår, om tiden mellan den första bussens ankomst och den andra bussens avgång enligt gällande tidtabell understiger 10 minuter, om transportören inte särskilt angivit annat rörande kortare bytestider.
 - Om resenären lämnat oriktiga uppgifter eller i övrigt missbrukat köp- och resevillkoren.
- 11.3 Ersättning ges inte för följdkostnader såsom exempelvis missat möte, missad annan resa eller förlorad arbetsinkomst.

Ersättning vid resa försenad med 20 minuter eller mer

- 11.4 Resenär som blir, eller som förväntas bli, försenad till slutdestinationen med 20 minuter eller mer på grund av förseningar i LLTs busstrafik eller brist i LLTs information har rätt till ersättning antingen med ett prisavdrag eller med ersättning för annan transport enligt en (1) av punkterna a) eller b) nedan:

a) Prisavdrag: 100% av resans pris återbetalas till ett bankkonto eller 130% av resans pris avrundat till närmsta femkrona återbetalas i form av värdebevis. Resans pris värderas till priset för en enkelbiljett för en vuxen resenär.

b) Ersättning för annan transport: Om resan är eller förväntas bli mer än 20 minuter försenad har resenären rätt att använda sig av alternativt färdmedel och i efterhand ansöka om ersättning för utlägg för taxi eller egen bil enligt följande;

- **Taxi**

Taxi ersätts med betalning till ett bankkonto med ett belopp som motsvarar taxiresans faktiska pris, eller i form av värdebevis till ett belopp som motsvarar taxiresans faktiska pris med ett tillägg på 20 %.

Taxiresans faktiska pris måste styrkas med ett bifogat taxameterkvitto i original. Ersättning för taxiresa utgår dock med ett maxbelopp om 1 110 kronor. Nämda maxbelopp gäller per resenär och kan således, då styrkt faktisk kostnad överstiger maxbeloppet, läggas ihop för flera resenärer som väljer att samåka med taxi.

- **Bil**

Vid resa med egen bil utgår milersättning betald till ett bankkonto eller i form av värdebevis i enlighet med RSV:s norm (f.n. 18,50kr/mil), dock med ett maxbelopp om 1 110 kronor. Vid begäran om ersättning för resa med egen bil ska registreringsnummer anges. I förekommande fall ska kostnaden styrkas.

12. Person- och sakskador

- 12.1 Ansvar för personskada och viss sakskada som uppkommer i LLT:s busstrafik regleras i Trafikskadelagen (1975:1410) samt i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004. Inträffar person- och/eller sakskada ska du kontakta LLT info för närmare anvisningar.

- 12.2 Utöver ansvaret för förseningar och vissa person- och sakskador i enlighet med dessa resevillkor är LLTs skadeståndsansvar begränsat till skador som orsakats av grov vårdslöshet från LLTs sida.

Kvalitetsbrister

- 12.3 Vid brister i kvaliteten i LLTs bussar, exempelvis ifråga om utrustning, ordning eller hygien, som orsakar skada under en resa, finns möjlighet för resenär att erhålla skälig kompensation för detta. För eventuell ersättning krävs dokumentation som styrker att skadan uppkommit på LLT:s buss.

13. Reklamation och ansökan om ersättning vid försening

- 13.1 Reklamation och/eller ansökan om ersättning vid försening enligt dessa resevillkor ska ske skriftligen, antingen via ett formulär på hemsidan www.llt.lulea.se eller genom att fylla i en blankett och lämna/skicka in den till LLT info. Blanketten finns tillgänglig för nedladdning/utskrift på vår hemsida, www.llt.lulea.se samt i tryckt form hos LLT info.
- 13.2 Om ansökan gäller ersättning för annan transport ska originalkvitton, till exempel taxameterkvitton, som styrker kostnaderna bifogas med ansökan.

- 13.3 Reklamation och/eller ansökan om ersättning ska vara LLT tillhanda inom 30 dagar från dagen för aktuell resa.
- 13.4 Varje ansökan om ersättning vid försening utreds och prövas innan LLT beslutar om ersättning.
- 13.5 Resenärens rätt till ersättning bortfaller helt om oriktiga uppgifter lämnas.

14. Personuppgifter

- 14.1 LLT är personuppgiftsansvarig i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204).
- 14.2 LLT behöver behandla insamlade personuppgifter för att kunna fullfölja och administrera åtagande gentemot Resenärerna enligt dessa Allmänna villkor.
- 14.3 LLT samlar endast in personuppgifter; namn, postadress, e-mail, telefonnummer, bankuppgifter och liknande, som resenärer frivilligt lämnar, till exempel i samband med att resenärer köper biljetter och kort via internet, vid registrering och spärning, vid utfärdande av tilläggsavgift, vid begäran av försening ersättning eller vid annan kontakt med LLT.
- 14.4 Genom att en resenär lämnar sina personuppgifter för registrering samtycker resenären till att LLT behandlar uppgifterna för de ändamål som framgår av dessa Allmänna villkor.
- 14.5 En resenär har rätt att en gång per kalenderår, kostnadsfritt och efter skriftlig ansökan få information om vilka personuppgifter om resenären som LLT behandlar.
- 14.6 Resenären har även rätt att ställa frågor rörande LLTs personuppgiftsbehandling samt att begära att LLT rättar personuppgifter.
- 14.7 Vidare kan resenären neka behandling av personuppgifter för direkt marknadsföringsändamål. Sådan skriftlig ansökan kan ställas till den som samlat in personuppgifterna (LLT).

15. Kontakta LLT

Kundtjänst – LLT info

LLT info

Smedjegatan 13 H, Luleå

Öppettider: måndag-fredag kl 10.00-17.00

Du kan också kontakta oss med synpunkter och förslag via formuläret som du hittar på vår hemsida, via e-post och via vår Facebook-sida.

Hemsida: www.llt.lulea.se

E-post: lltinfo@lulea.se

Facebook: www.facebook.com/lltinfo

Tidtabellupplysning per telefon

Ring 0771-99 00 00 för personlig service och information om våra tidtabeller och linjesträckningar. Telefonen är bemannad:

måndag-fredag kl 06.00-20.00

lördag kl 10.00-15.00

söndag kl 10.00-20.00

Huvudkontor

Luleå Lokaltrafik AB (LLT)

Midgårdsvägen 20

973 34 Luleå

E-post: llt@lulea.se

Hemsida

På vår hemsida, www.llt.lulea.se, hittar du nyheter och uppdaterad information om LLT och det aktuella trafikutbudet; linjenät, linjesträckningar, hållplatser, tidtabeller, information om priser, biljetter, buskort och försäljningsställen. På hemsidan kan du också:

- Låta vår reseplanerare hjälpa dig att hitta rätt linjer och avgångar för dina resebehov
- Ladda ner/skriva ut aktuell tidtabell eller hållplatstidtabell
- Hitta vår webbutik där du kan ladda ditt buskort utan att lämna soffan!
- Registrera ditt buskort
- Ladda ner/skriva ut blankett för reklamation och/eller ansökan om ersättning vid försening.