

## 1 Allmänna köp- och resevilkorens tillämplighet

Dessa allmänna köp- och resevillkor ("Villkor") gäller för personer som köper biljetter för SL-trafiken, reser med SL-trafiken eller då person utan att resa vistas innanför SL:s spärrlinje.

Villkoren kan kompletteras eller ersättas av särskilda villkor för vissa typer av biljetter och tjänster som SL tillhandahåller såsom t.ex. villkor vid köp av skol- och företagsbiljetter eller tillämplig tvingande lagstiftning. SL har rätt att ändra Villkoren utan föregående avisering. Vid var tid gällande Villkor finns publicerade på sl.se.

## 2 Definitioner

"Biljett-appen" avser SL:s applikation för köp av biljetter

"Periodbiljett" avser en biljett som ger rätt till obegränsat antal resor under en period om minst 24 timmar.

"Resenär" avser person som köpt biljett av SL, reser med SL-trafiken eller vistas innanför SL:s spärrlinje

"SL" avser Aktiebolaget Storstockholms Lokaltrafik

"SL-trafiken" avser det linjenät (inklusive stationer och fordon mm) från vilket SL eller av SL anlitat företag möjliggör resa med kollektiv persontrafik inom Stockholms län med angränsande områden

"SL:s spärrlinje" avser av SL markerad spärrlinje

"Trafikpersonal och/eller trygghetsresurser" avser trafikpersonal, trafiktjänstemän, befattningshavare enligt 9 kap3 § järnvägslagen, tjänstemän som utför avgiftskontroll och/eller ordningsvakt

## 3 Trafikutbud, biljetter och priser

### 3.1 Trafikutbud, biljettsortiment och priser

Stockholms läns landsting och SL fastställer från tid till annan trafikutbud, biljettsortiment och priser och har rätt att ändra dessa. Vid var tid gällande trafikutbud, biljettsortiment och priser finns bl.a. på sl.se.

### 3.2 Giltig biljett

Resenär är skyldig att inneha giltig biljett under hela resan och vid tillträde till område innanför av SL markerad spärrlinje. Endast i de fall det finns försäljning av biljetter ombord på färdmedlet är det tillåtet att beträda färdmedlet utan giltig biljett. Konduktörer ombord på färdmedel är skyldiga att växla som mest 100 kronor.

Biljett som laddas på SL Access-kort måste, såvida inte biljetten har en fast starttidpunkt, aktiveras i spärr, på buss eller i annan SL Access-utrustning, för att vara giltig. Sms-biljett och biljett köpt med Biljett-appen är endast giltig i den mobiltelefon från vilken biljetten har köpts.

### 3.3 Resor över länsgränsen och resor med andra trafikföretag

Delar av SL-trafiken passerar gränsen mellan Stockholms län och Uppsala respektive Södermanlands län. För att resa till och från de angränsande länen gäller i vissa fall särskilda regler och biljetter (för närmare information, se sl.se).

### 3.4 Barn, ungdomar, studenter och pensionärer

Under nedanstående förutsättningar har Resenär rätt att köpa och resa med biljett till reducerat pris respektive studentbiljett.

- Barn och ungdomar har rätt att resa med biljett till reducerat pris från och med att Resenären fyllt 6 år till den dagen Resenären fyllt 20 år. Periodbiljett till reducerat pris får användas av person som fyller 20 år under Periodbiljettens giltighetstid.
- Pensionärer har rätt att resa med biljett till reducerat pris från och med dagen Resenären fyllt 65 år eller om Resenär kan uppvisa Försäkringskassans "Intyg för förmånstagare" eller Pensionsmyndighetens "pensionärsintyg"
- Studenter som har fyllt 20 år har rätt att resa med studentbiljett om Resenären studerar till minst 75 procent under en hel termin på universitet, högskola, komvux eller annan utbildning som är berättigad till studiemedel från Centrala studiestödsnämnden (CSN) förutsatt att Resenären kan uppvisa id-kort och giltig studentlegitimation med SL:s logotyp.

Barn som är under 7 år får åka med gratis när de reser med en annan person som har en giltig biljett. Resenär som har fyllt 18 år som reser med giltig biljett har rätt att ta med maximalt 6 barn som har fyllt 7 år men ännu inte 12 år gratis på resa som sker under veckoslut (fredag från kl. 12:00 t.o.m. söndag kl. 24:00) och nedanstående helger:

- Påsk (mar/apr) tors 00:00–mån 24:00
- Valborg 30 apr 00:00– 1 maj 24:00
- Kristi himmelsfärd (maj) ons 00:00–sön 24:00
- Nationaldagen 5 jun 00:00–6 jun 24:00
- Midsommar (jun) tors 12:00–sön 24:00
- Alla helgon (okt/nov) fre 00:00–sön 24:00
- Jul 23 dec 00:00–6 jan 24:00.

Barn under 6 år får av säkerhetsskäl inte åka ensamma.

En Resenär med barn i barnvagn får åka utan kostnad på buss. Detta gäller dock inte på buss där det är annan än föraren som kontrollerar eller tar betalt för biljetten. Maxlängd för barnvagn på buss är 120 cm.

### **3.5 Särskilda villkor vid köp av biljetter m.m. på sl.se**

#### **3.5.1 Generellt**

Endast personer över 18 år eller underåriga som har målsmans tillstånd får köpa biljetter m.m. på sl.se. Vid var tid tillämpliga betalningsmedel anges på sl.se.

Leveranstid vid köp av SL Access-kort på sl.se är normalt fyra arbetsdagar men kan bli längre t.ex. om köp genomförs långt före startdatum på SL Access-kort/biljett alternativt då köp genomförs i samband med storhelger.

#### **3.5.2 Obligatorisk nedladdning och aktivering**

Biljett eller reskassa som köpts på sl.se laddas inte automatiskt ned på SL Access-kort utan det åligger Resenären att ladda ned köpt biljett eller reskassa till ett SL Access-kort senast inom 60 dagar från köptillfället. Efter 60 dagar kan Resenären inte längre ladda ned biljetten eller reskassan. Det belopp som Resenären erlagt för biljett eller reskassa återbetalas då till det kontokort som använts för köpet.

Biljett utan startdatum som laddats ned till ett SL Access-kort måste aktiveras inom 60 dagar från köptillfället. På begäran av Resenär kan SL återbetala ett belopp motsvarande priset för biljett som inte aktiverats i tid förutsatt att begäran om återbetalning sker senast två år efter nedladdningstillfället.

Outnyttjad reskassa som laddats ned på SL Access-kort finns kvar under kortets livslängd som är sex år. Senast ett år efter att kortets livslängd passerat kan Resenären föra över reskassa till ett nytt kort. Därefter kan reskassa återköpas enligt vad som anges nedan under punkt 6.1.

### 3.5.3 Automatisk påfyllning

Automatisk påfyllning innebär att reskassan automatiskt fylls på med 200 kronor från ett kontokortsnummer om saldot är 0 kr när Resenären ska köpa biljett eller om Resenären påbörjar en resa där biljettkostnaden överstiger reskassans kvarvarande saldo.

För att kunna använda automatisk påfyllning krävs att aktuellt SL Access-kort är registrerat på ett Mitt SL konto på sl.se och att Resenären i samband med beställning av tjänsten har angett ett kontokortsnummer som ska användas för påfyllningen. Tjänsten automatisk påfyllning måste aktiveras i en biljettutrustning inom 180 dagar efter beställning av tjänsten. Aktivering kan ske tidigast dagen efter beställningen.

Efter att automatisk påfyllning har skett debiteras angivet kontokort. Om betalning inte kan genomföras efter upprepade försök har SL rätt att fakturera beloppet till Resenären. SL har rätt att omedelbart stänga av tjänsten efter den första misslyckade debiteringen. Om betalningen går igenom under efterföljande försök att debitera kontokortet slås tjänsten på automatiskt. Om betalning inte går igenom avbeställs tjänsten. Eventuell ny beställning av tjänsten måste göras genom SL:s kundtjänst. En nybeställning av tjänsten fungerar inte om det finns en pågående beställning som inte är aktiverad i samband med köp eller avaktiverad i samband med avbeställning.

Fakturering sker i samarbete med DIBS och arvato Finance AB. Betalningsvillkor är 10 dagar. Fakturan kommer att skickas till Resenären med post av arvato Finance AB som även övertar fakturafordran från SL. Vid försenad betalning skickar arvato Finance en betalningspåminnelse, varvid lagstadgad påminnelseavgift tillkommer. Dröjsmålsränta debiteras med 2 % per månad från fakturans förfallodag.

SL är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas inom tjänsten automatisk påfyllning. DIBS Payment Services AB (Publ) och arvato Finance AB är personuppgiftsbiträden avseende de personuppgifter som behöver behandlas i samband med betalning och fakturering. arvato Finance AB är dock personuppgiftsansvarig för sin behandling av personuppgifter efter att fakturafordran har övertagits av arvato Finance AB. DIBS Payment Services AB och arvato Finance AB behandlar personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen. Uppgifterna kommer att insamlas och behandlas i syfte att slutföra den aktuella beställningen, identifiera beställaren, genomföra kreditkontroll, genomföra betalning och fakturering, indrivning av fordringar samt för statistiska ändamål.

I punkt 11 finns information om Resenärens rätt att begära information om SL:s behandling av Resenärens personuppgifter samt rätten att begära rättelse.

Resenär har även rätt att begära information och rättelse från arvato Finance AB angående den behandling av personuppgifter för vilken arvato Finance AB är personuppgiftsansvarig.

### **3.6 Särskilda villkor för köp av sms-biljetter och biljetter i Biljett-appen**

#### **3.6.1 Generellt**

Betalning av biljett i Biljett-appen sker med faktura eller vissa kontokort. Biljettinköp kan ske med maximalt 3 000 kr per månad och får endast göras av den som är minst 18 år eller underårig med målsmans tillstånd.

För att kunna beställa och betala en sms-biljett krävs ett sms-konto. Sms-konto skapas antingen genom förhandsregistrering eller genom förenklad registrering. Vid förhandsregistrering kan betalning för sms-biljett ske genom faktura eller kontokort. Förenklad registrering sker via sms. Vid förenklad registrering kan enbart betalningsalternativet faktura väljas.

#### **3.6.2 Resenärens ansvar och förbud mot delning av biljett**

Resenären ansvarar för eventuella trafikavgifter som teleoperatören tar ut för skickande eller mottagande av data och/eller sms vid registrering och användning av Biljett-appen eller vid köp av sms-biljett.

Biljett köpt med Biljett-appen eller sms-biljett får inte delas eller vidarebefordras till andra personer eller mobiltelefoner. Sådan biljett är inte personlig, men är endast giltig i den mobiltelefon från vilken biljetten har köpts.

#### **3.6.3 SL:s ansvar för tjänsterna**

SL lämnar inga garantier att Biljett-appen eller sms-biljetttjänsten alltid kan användas och har inget ansvar för skador som Resenär kan komma att lida för att Biljett-appen eller sms-biljetttjänsten är felaktig eller otillgänglig. SL har dock för avsikt att åtgärda eventuella tekniska fel i tjänsten som SL görs medvetet om. Vidare har SL rätt att när som helst upphöra med tillhandahållande av sms-biljetttjänst och/eller Biljett-appen samt att ändra innehållet för dessa tjänster.

#### **3.6.4 Betaltjänsten och överlåtelse av faktura**

Klarna AB ("Klarna") administrerar den tekniska plattform där registrering, kreditprövning och fakturering sker. SL:s fordran mot Resenär överläts till Klarna.

Klarna tillhandahåller tjänsten betalning mot faktura. Klarna identifierar Resenär som köper biljetter med hjälp av mobiltelefonnumret och/eller personnumret. Fakturan skickas till det personnummer som uppges vid registreringen. Faktura med samlade köp av biljetter skickas månadsvis och det tillkommer en avgift på 9 kr per faktura. Betalning ska göras inom 14 dagar. Om betalningen uteblir tillkommer en påminnelseavgift om 60 kr samt dröjsmålsränta om 19,90 %.

Vid varje köptillfälle görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas. Då får Resenären en kopia på kreditupplysningen per post. Kreditprövningen kan leda till att betalning mot faktura inte godkänns. Vid ett sådant utfall hänvisas Resenären till ett annat betalsätt.

#### **3.6.5 Klarnas behandling av personuppgifter**

Klarna behandlar Resenärens personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning. Klarna behandlar personuppgifter främst i syfte att utföra identifikation, kundanalys, kreditkontroll, marknadsföring och affärsutveckling. Personnummer används som kundnummer i kundhanteringssyfte. I syfte att förenkla hanteringen av kundärenden kan personuppgifter som är nödvändiga för ändamålet delas mellan Klarna och SL. Se

Klarnas dataskyddspolicy ([klarna.com/se](http://klarna.com/se)) för en närmare beskrivning av Klarnas personuppgiftsbehandling.

Genom att använda Biljett-appen eller sms-tjänsten godkänner Resenären Klarnas användning av Resenärens personuppgifter i enlighet med Klarnas personuppgiftspolicy inklusive överföring till annat företag eller till stat utanför EU/EES-området.

För SL:s behandling av personuppgifter, se nedan under punkt 11.

### 3.6.6 Spärrning av tjänst

SL och Klarna förbehåller sig rätten att utan föregående avisering spärra Resenären och/eller aktuellt telefonnummer från att använda sms-tjänsten och/eller Biljett-appen helt eller delvis vid misstanke om obehörigt utnyttjande eller missbruk av tjänsten, eller om SL utifrån tekniska, säkerhetsmässiga eller andra grunder bedömer att så bör ske för att skydda SL:s, kunds eller andra parterers intressen. Som missbruk räknas alla typer av bedrägerier, biljettdelning, falska köp eller falskt angivna uppgifter. Missbruk rapporteras till polis- eller åklagarmyndigheten. Tjänsten kan även spärras om Resenären inte betalar fakturor i tid eller överskrider gränsen för inköp för per månad.

### 3.7 Särskilda villkor vid e-handel av egendesignade SL Access-kort

SL erbjuder möjlighet att beställa egendesignade SL Access-kort. Kortet har samma funktion som de ordinarie SL Access-korten, men beställaren kan själv välja hur kortet ser ut.

Beställaren kan välja en bild ur galleriet på [sl.se](http://sl.se) eller använda en egen bild. Vid beställning av SL Access-kort med egen bild ska beställaren intyga att beställaren har rätt att använda bilden, i förekommande fall efter att ha fått erforderligt medgivande av rättighetsinnehavaren. Beställaren lämnar genom godkännandet även medgivande till att SL, eller tredje man på uppdrag av SL, trycker, distribuerar och lagrar bilden. Om bilden helt eller delvis återger ett upphovsrättsligt skyddat verk eller annat motiv som bedöms vara olämpligt förbehåller SL sig rätten att vid tveksamheter kring rättigheterna till verket, eller dess lämplighet i övrigt, efter granskning neka sådant kortmotiv. Detsamma gäller då bilden återger ett varumärke, olagligt element eller i övrigt strider mot de riktlinjer som SL uppställt för bilder på SL Access-kortet (se [designadekort.sl.se](http://designadekort.sl.se)).

Vid missbruk av tjänsten kan SL komma att blockera beställaren från vidare användning av tjänsten egendesignat kort.

## 4 Biljettkontroll, visering och tilläggsavgift

SL genomför kontinuerligt biljettkontroller i SL-trafiken.

Vid kontroll eller vid visering eller annars på begäran av Trafikpersonal och/eller trygghetsresurs är Resenär skyldig att visa upp och lämna över giltig biljett samt eventuellt stödjande dokument (t.ex. ID-hand-ling, Försäkringskassans eller Pensionsmyndighetens intyg eller studentlegitimation).

Vid resa med sms-biljett eller biljett köpt med Biljett-appen är Resenären även skyldig att uppge telefonnummer för den mobiltelefon från vilken biljetten är köpt samt att visa upp och lämna över mobiltelefon på vilken biljetten finns.

Resenär som inte kan visa en giltig biljett vid kontroll kan, enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, påföras en tilläggsavgift om 1 200 kronor utöver avgift för biljett.

Betalas inte tilläggsavgiften inom 10 dagar tillkommer en påminnelseavgift. Betalas inte påminnelsen lämnas ärendet över till ett inkassoföretag efter 12 dagar.

Resenär som vägrar att lösa biljett eller betala tilläggsavgift kan komma att avvisas från färdmedlet eller sådant område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik som allmänheten har tillträde till endast om biljett har betalats.

Missbruk av biljett kan, förutom tilläggsavgift, leda till indragning eller omhändertagande av biljett (inklusive SL Access-kort).

## 5 Förlustgaranti

Den som registrerat sitt kort på Mitt SL kan under nedan angivna förutsättningar erhålla ett nytt SL Access-kort vid förlust. Ersättningskortet innehåller samma biljett eller påladdat belopp för reskassa som det förlorade kortet innehöll när det spärrades av SL.

Förlustgarantin är kopplad till den person som registrerat kortet på Mitt SL för egen eller annans räkning. Resenär måste vara minst 16 år för att skapa ett Mitt SL-konto och utnyttja förlustgarantin.

Förlustanmälan ska göras på Mitt SL eller skriftligen via SL:s kundtjänst.

Begränsningar i förlustgarantin:

- SL ersätter inte Resenären för giltighetstiden på biljetten från det att Resenären förlustanmält sitt kort tills Resenären erhållit ersättningskort.
- SL ersätter inte de eventuella kostnader Resenären har för annan biljett eller annat färdmedel under tiden från det att Resenären gjort förlustanmälan och fram till att Resenären fått ersättningskort.
- SL ersätter inte heller kostnader eller skada som eventuellt uppkommer till följd av förlusten.
- Förlustgarantin gäller inte om SL dragit in eller spärrat Resenärens SL Access-kort.

## 6 Återköp och frånträdande av avtal om Periodbiljett

### 6.1 Återköp utan skäl

Resenär som inte längre har användning för sin Periodbiljett har under vissa förutsättningar möjlighet att få biljetten återköpt av SL. Vidare har Resenär rätt till återköp av reskassa.

Vid återbetalning måste legitimation uppvisas. Vid återköp av Periodbiljett eller reskassa innan transaktionen har registrerats i SL:s system måste Resenären styrka innehållet på SL Access-kortet genom att uppvisa kvitto för transaktionen.

#### 6.1.1 Periodbiljetter

Återköp till Periodbiljettens fulla värde är alltid möjligt före biljettens giltighetsperiod startat, d.v.s. innan biljetten tagits i bruk.

När biljetten tagits i bruk kan återköp bara göras avseende Periodbiljetter med längre giltighetstid än 30 dagar. Återköpsvärdet minskas dock med en viss summa per passerad dag vilket innebär att efter viss tid är återköpsvärdet 0 kr. Vid var tid gällande återköpsbelopp framgår av sl.se.

### 6.1.2 Reskassa

Om återköp begärs av reskassa som finns laddat på ett SL Access-kort efter utgången av kortets livslängd har SL rätt att begära att SL Access-kortet återlämnas i samband med återköpet.

### 6.2 Frånträdande av avtal om köp av Periodbiljett

Enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, har Resenär rätt att frånträda köp om Periodbiljett om SL:s trafikutbud ändras på så sätt att det avviker från vad Resenären med fog har kunnat förutse vid köpet och ändringen är av väsentlig betydelse för Resenären.

Om en Resenären frånträder avtal om köp av en Periodbiljett, har Resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter att SL har tagit emot Resenärens meddelande om frånträdande. Återbetalningsbeloppet baseras på priset för Periodbiljetten dividerat med det antal dagar som Periodbiljetten gäller.

Vid frånträdande ska Resenären lämna en skriftlig redogörelse för varför ändringen i trafikutbudet innebär att Periodbiljetten inte längre kan användas till de resor som Resenären avsett.

### 6.3 Ingen ångerrätt

Ångerrätt enligt lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler är inte tillämplig på avtal som avser transporter, varför inköp av biljett genom sl.se, Biljett-appen eller sms-biljett inte medför någon ångerrätt. Villkor för återköp och frånträdande finns ovan i denna punkt 6.

## 7 Ersättning vid försening

SL:s ansvar för förseningar, inställda resor och följder därav begränsar sig till vad som anges i denna punkt 7 och SL ersätter således inte några andra kostnader eller skador än vad som anges i denna punkt.

Vid befarad eller inträffad försening i SL-trafiken kan Resenären ha rätt till ersättning för skäligen kostnader för annan transport eller prisavdrag. Denna rätt följer av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

En resa är att betrakta som försenad om ankomsttiden till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som anges i tidtabellen. Vid planerade ändringar av tidtabellen utgår inte ersättning enligt denna punkt 7 om SL har informerat om ändringen åtminstone tre dygn före tidtabellsändringen.

### 7.1 Kostnader för annan transport

Om Resenären har skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad har Resenären rätt till ersättning för skäligen kostnader för som Resenären har haft för annan transport för att nå resans slutdestination (t.ex. taxiresa, bilresa eller resa med annat trafikbolag).

Högsta ersättning per förseningstillfälle enligt denna punkt är 1/40 av det prisbasbelopp som enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken gäller för det år som resan skulle ha avslutats. Ersättning utgår endast för transportkostnaden och SL ersätter t.ex. inte dricks eller andra kostnader.

## 7.2 Prisavdrag

Om en resa är mer än 20 minuter försenad och om Resenären inte begär ersättning för annan transport enligt punkt 7.1, har Resenären rätt till prisavdrag med:

- 50 procent av det pris som Resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter,
- 75 procent av det pris som Resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter, eller
- hela det pris som Resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

Om Resenären använt en Periodbiljett baseras ersättningen på en genomsnittsresenärs antal resor delat med priset på Periodbiljetten. Aktuellt ersättningsbelopp publiceras på sl.se.

För att ha rätt till prisavdrag ska Resenären ha köpt en biljett. Resenärer med reskassa ska ha validerat sin biljett i SL Access-utrustning för att kunna begära prisavdrag.

## 7.3 Begäran om ersättning, reklamation och preskription

En Resenär som vill begära ersättning för försening ska reklamera inom två månader från förseningstillfället. Om Resenären kan visa att Resenären haft giltig ursäkt för att inte reklamera inom angiven tid (t.ex. om Resenären varit förhindrad p.g.a. sjukdom eller liknande omständighet) accepteras senare reklamation förutsatt att den sker inom skälig tid efter förseningstillfället.

Reklamation kan ske per telefon till SL kundtjänst eller skriftligen, t.ex. i samband med att begäran om ersättning ges in enligt vad som anges nedan.

Då ersättning begärs från SL måste det fullständiga ersättningskravet avseende en uppkommen försening ske vid ett och samma tillfälle.

Begäran om ersättning ska innehålla följande;

- Namn, personnummer och adress till Resenär
- Uppgifter om den försenade resan
- Redogörelse om varför Resenär anser sig ha rätt till ersättning
- Uppgift om vilken biljett Resenär har haft (om Resenär har rest med reskassa eller Periodbiljett ska SL Access kortnummer anges eller om resa skett med annan biljett ska biljett i original skickas in)
- Kostnadsanspråk (prisavdrag eller ersättning för annan transport).
- Kontonummer för utbetalning av ersättning.

Vid begäran om ersättning för annan transport enligt punkt 7.1 ska underlag bifogas som visar vilken kostnad Resenären har haft för annan transport. Vid taxiresor ska kvitto bifogas som innehåller uppgift om tidpunkt för resa och färdsträcka samt om ifall dricks har betalats. Kvitton ska ges in i original.

Om en Resenär är missnöjd över SL:s bedömning av ersättningskrav kan Resenären begära omprövning. En begäran om omprövning ska vara skriftlig och innehålla skälen för omprövningsbegäran. Begäran ska ha inkommit till SL inom tre veckor från det att SL givit besked i ersättningsärendet.

Regler om preskription finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter



#### **7.4 Resor utom SL-trafiken och resor med SL-trafiken med kombinerade biljetter**

För resor över länsgränsen (Gnesta, Bålsta och Uppsala) med SL-trafiken gäller SL:s ersättningsansvar enligt denna punkt 7 med nedanstående begränsningar. SL ansvarar endast för ersättning enligt punkt 7.1 ovan till slutdestinationen för SL-trafiken.

För resor med SL-trafiken som uteslutande äger rum i Uppsala län ska Resenären vända sig till Uppsala Länstrafik med anspråk på ersättning för försening.

Vid förseningar i lokala resor (d.v.s. resor som inte är en del av SL-trafiken) utanför Stockholms län har SL inget ersättningsansvar.

I Waxholmsbolagets tidtabell finns det angivet till vilka båtturer det finns anslutningar med SL-trafiken. För det fall SL:s anslutningar är försenade kan ersättning enligt denna punkt 7 utgå.

### **8 Tillgänglighetsgaranti för Resenärer med funktionsnedsättning**

För Resenärer som är beroende av tillgänglighetsanpassning eller av fungerande hissar eller rulltrappa för sin resa inom SL-trafiken gäller SL:s tillgänglighetsgaranti för Resenärer med funktionsnedsättning enligt vad som anges i denna punkt 8.

Tillgänglighetsgarantin för Resenärer med funktionsnedsättning ger Resenär rätt till assistans om:

- SL inte tillhandahåller den tillgänglighetsanpassning av anläggning eller fordon som anges på sl.se,
- Resenär inte kan fullfölja resa p.g.a. att hissar och/eller rulltrappor är ur funktion,
- Resenär stiger av vid felaktig station eller hållplats på grund av felaktig eller utebliven information i utrop på fordon eller anläggning, eller
- Förbeställd ledsagare eller rampservice inte tillhandahålls till Resenären enligt bekräftad tid.

Den assistans som tillhandahålls enligt tillgänglighetsgarantin för personer med funktionsnedsättning syftar till att hjälpa Resenären att resa vidare med SL-trafiken och består av råd om alternativ färdväg eller, om alternativ färdväg saknas, tillhandahållande av fordon för transport enligt nedan. Vid behov av assistans ska Resenären kontakta SL:s kundtjänst.

#### **8.1 Tillgänglighetsgaranti vid planerad störning**

Om SL i förväg har informerat om avvikelser från angiven tillgänglighetsanpassning eller att hiss eller rulltrappor är ur funktion gäller följande för tillgänglighetsgarantin: Om alternativ färdväg saknas har Resenären rätt till resa från den station där tillgänglighetsanpassning saknas eller där rulltrappa/hiss är ur funktion till närmsta station, i valfri färdriktning, som är tillgänglig för resenär med funktionsnedsättning.

#### **8.2 Tillgänglighetsgaranti vid oplanerad störning**

Om SL inte i förväg har informerat om avvikelser från angiven tillgänglighetsanpassning eller att hiss eller rulltrappor är ur funktion och Resenären på grund av detta riskerar att bli mer än 20 minuter försenad till sin slutdestination har

Resenären, om alternativ färdväg saknas, rätt till resa till slutdestinationen inom SL-trafiken.

### 8.3 Ledsagare och rampservice

På samtliga stationer och vissa bytespunkter mellan spår- och bussfordon erbjuds ledsagare. Alla Resenärer som själva känner behov av ledsagning har rätt till ledsagning i SL-trafiken

Vid behov kan SL tillhandahålla rampservice på pendeltågstationer och i tunnelbanan.

Ledsagare/assistans måste beställas i förväg genom SL:s kundtjänst. Läs mer på [sl.se](http://sl.se).

## 9 Ordnings - och säkerhetsregler

Resenären är skyldig att följa bestämmelserna i ordningslagen (buss, tunnelbana och spårväg), järnvägslagen (pendeltåg och järnvägar), annan från tid till annan tillämplig lagstiftning samt dessa Villkor.

SL-trafiken ska vara en tillgänglig, säker och välkomnande plats. För allas trivsel och säkerhet är det inom SL-trafiken därför inte tillåtet att:

- a) Beträda spårområde annat än på särskilt anvisade ställen.
- b) Beträda fordons utsida eller vidröra manöver- och signalanordningar eller liknande anordningar.
- c) Röka, skräpa ner, tillaga mat, förtära mat som riskerar att väcka obehag eller dricka medhavda alkoholhaltiga drycker.
- d) Cykla, åka skateboard, inlines eller motsvarande.
- e) Ta med cyklar. Undantag gäller för små barncyklar utan cykelkedja och hopfällda cyklar, samt för vanliga cyklar under vissa tider och på vissa sträckor på pendeltågen och Saltsjöbanan.
- f) Parkera cyklar annat än på anvisade platser. Cyklar får inte parkeras så att de kan utgöra skaderisk.
- g) Ofreda annan person eller på annat sätt uppträda störande.
- h) Framföra musik utan SL:s skriftliga tillstånd.
- i) Ta med skrymmande bagage eller bagage eller andra föremål som kan medföra fara för säkerheten eller orsaka andra obehag. Föremål med en längd över två meter är inte tillåtna.
- j) Lämna bagage och andra tillhörigheter utan uppsikt. Kvarlämnade tillhörigheter, som inte är inlåsta i förvaringsbox, kan komma att omhändertas. Bagage och andra tillhörigheter ska under hela resan förvaras på golvet, under stol, i särskilt ordnat bagageutrymme eller i knät på Resenären och i övrigt hanteras utan olägenhet för andra Resenärer eller medarbetare inom SL-trafiken och utan att riskera säkerheten.
- k) Ta med djur som inte är kopplade eller sitter i väska eller bur. Djur får bara vistas i den bakre delen av bussen och i tågvagnar som inte är markerade med förbudsskylt (gäller inte ledarhund). En Resenär får ta med högst två djur såvida inte djuren sitter i väska eller bur.
- l) Ligga ned i sittmöbler eller att ligga eller sitta på golvet.
- m) Använda rulltrappor och rullbanor för transport av barnvagnar, rullstolar, transportvagnar, varuvagnar, kärror, gods, tyngre bagage eller liknande. Sådana transporter hänvisas av säkerhetsskäl till hissar eller gångramper.
- n) Använda utrustning i SL-trafiken på ett felaktigt sätt, så att t.ex. fordon, hissar, rulltrappor och toaletter med tillbehör skadas.
- o) Sälja eller dela ut tryckta skrifter utan SL:s skriftliga tillstånd ombord på fordon eller innanför SL:s spärrlinje.

- p) Sätta upp affischer eller liknande utan SL:s skriftliga tillstånd.
- q) Annars uppträda på ett sådant sätt att det finns anledning att befara att vederbörande kommer att äventyra säkerheten eller störa ordningen i trafiken.

Alla som vistas inom SL-trafiken är skyldiga att följa tillsägelser i säkerhets- och ordningsfrågor som lämnas av Trafikpersonal och/eller trygghetsresurser. Den som inte rättar sig riskerar att bli avvisad.

## 10 Resenärens ansvar för medförda saker och hittegods

Resenären ska själv ha uppsikt över de saker som medförs. Resenären ansvarar för skador på eller stöld av dessa saker liksom för skador som sakerna åsamkar SL:s eller annans egendom, personal eller annan Resenär.

För det fall SL blir ersättningskyldigt mot annan Resenär eller tredje man för skada, som orsakats av medförd sak, ska den Resenär som medfört saken i fråga hålla SL skadelöst för den kostnad som därmed uppkommer.

Hittegods i SL-trafiken ska överlämnas till trafikpersonal utan krav på ersättning.

## 11 Personuppgifter

SL är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som samlas in om Resenärer. Sådan insamling sker bland annat i samband med att Resenär köper biljetter och SL Access-kort via sl.se, sms eller Biljett-appen, begär återköp av kort eller biljetter, utnyttjar förlustgarantin, begär ersättning, vänder sig till SL:s kundtjänst, registrerar sig i Mitt SL eller då en Resenär vid annan kontakt frivilligt lämnar personuppgifter till SL eller SL:s kundtjänst.

SL behandlar de insamlade personuppgifterna huvudsakligen för att kunna fullfölja och administrera avtal med Resenären exempelvis genom:

- köp av biljetter och kort samt tillhandahållande av tjänster inom ramen för Mitt SL,
- behandling av begäran om återköp av kort och biljetter samt begäran om utnyttjande av förlustgaranti avseende SL Access-kort respektive förseningsersättning,
- hantering av förfrågningar som ställts till SL:s kundtjänst samt
- att i övrigt kunna administrera förhållandet med Resenär och för att uppfylla åtaganden gentemot Resenären.

Personuppgifter utgör även underlag för marknads- och kundanalyser, affärsuppföljning, affärs- och metodutveckling samt riskhantering. Personuppgifterna kan även komma att användas för direktmarknadsföring och erbjudanden från SL samt för att SL ska fullgöra sina skyldigheter enligt lag, t.ex. enligt offentlighets- och sekretesslagen.

De personuppgifter som samlas in är huvudsakligen Resenärens (och i förekommande fall Resenärens barns) namn, postadress, e-postadress, telefonnummer och bankuppgifter samt andra uppgifter som Resenären självmant lämnar. Vid registrering av SL Access-kort på Mitt SL behandlas även uppgifter om resehistorik (datum, klockslag och hållplats/spärr för påstigning), som sparas i 60 dagar efter genomförd resa. Därefter avidentifieras uppgifterna och kan inte längre hänföras till någon viss person



SL behandlar Resenärens personuppgifter i enlighet med bestämmelserna i personuppgiftslagen och tillämpliga beslut från Datainspektionen. SL lämnar endast ut personuppgifter till kundtjänstleverantör och andra relevanta leverantörer såvida inte annat utlämnande krävs i lag, förordning eller enligt myndighets föreskrift eller annars för att kunna fullgöra åtaganden gentemot Resenären.

Resenär har rätt att en gång per kalenderår, kostnadsfritt efter skriftlig ansökan ställd till SL, få besked om vilka personuppgifter om Resenären som SL behandlar och hur SL behandlar dessa. En sådan ansökan ska ställas till:

AB SL  
Personuppgiftsombudet  
105 73 Stockholm

Resenären har även rätt att begära rättelse i fråga om personuppgifter som SL behandlar om Resenär. Resenären har rätt att motsätta sig behandling av personuppgifter för direkt marknadsföringsändamål. Resenär samtycker till att SL behandlar personuppgifter om Resenären i enlighet med vad som framgår i dessa Villkor.

Se även punkt 3.5.3 om behandling av personuppgifter i samband med automatisk påfyllning och punkt 3.6.5 om Klarnas behandling av personuppgifter i samband med användning av Biljett-appen eller köp av sms-biljett.

## **12 SL:s ansvar och ansvarsbegränsningar**

SL:s ansvar för försening, inställda resor och följderna därav är begränsad till vad som anges ovan i punkt 7.

Ansvar för personskada och viss sakskada som uppkommer i SL-trafiken regleras i järnvägstrafiklagen och trafikskadelagen.

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

## **13 Tvistelösning**

Om Resenär är missnöjd med SL:s agerande eller har krav mot SL rekommenderas Resenären att i första hand vända sig till SL:s kundtjänst.

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

SL 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



## 14 Kontakta SL

SL:s kundtjänst:

Telefon:	08-600 10 00
E-post:	via webbformulär på <a href="http://sl.se">sl.se</a>
Adress:	SL Kundtjänst Box 30047 110 30 Stockholm
Fax:	08-509 398 96
Internet:	<a href="http://sl.se">sl.se</a>
Hittegoods:	Klara östra kyrkogata 6 (för öppettider kontakta SL:s kundtjänst)