



1 Allmänna köp- och resevilkorens tillämplighet

Dessa allmänna köp- och resevillkor (här kallade "Villkor") gäller för personer som köper biljetter för UL-trafiken och reser med UL-trafiken.

Villkoren kan kompletteras eller ersättas av särskilda villkor för vissa typer av biljetter och tjänster som UL tillhandahåller såsom t.ex. villkor vid köp av skol- och företagsbiljetter eller tillämplig tvingande lagstiftning. UL har rätt att ändra Villkoren utan föregående avisering.

Gällande Villkor finns publicerade på ul.se.

2 Definitioner

"Enkelbiljett" gäller för resa i de zoner biljetten avser samt fritt antal byten inom övergångstiden.

"Övergångstid" är den tid kunden har på sig att göra byte av fordon.

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

"Kund" avser person som köpt biljett av UL och reser med UL-trafiken.

"UL" avser Kollektivtrafikförvaltningen UL i Region Uppsala.

"UL-trafiken" avser det linjenät, inklusive fordon, från vilket UL eller av UL anlitat företag möjliggör resa med kollektiv persontrafik inom Uppsala län med angränsande områden.

"Trafikpersonal" 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

UL fastställer trafikutbud, biljettsortiment och priser och har rätt att ändra dessa. Gällande trafikutbud, biljettsortiment och priser finns bl.a. på ul.se.

3.2 Giltig biljett

Kunden är skyldig att inneha giltig biljett under hela resan. Endast i de fall det finns försäljning av biljetter ombord på färdmedlet är det tillåtet att kliva på färdmedlet utan giltig biljett.

3.3 Resor över länsgränsen och resor med andra trafikföretag

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

3.4 Barn, ungdomar och pensionärer



Barn och ungdomar (från och med att kunden fyllt 7 år till den dagen kunden fyllt 20 år) samt pensionärer (den som fyllt 65 år eller kan uppvisa Försäkringskassans eller Pensionsmyndighetens "Intyg för förmånstagare" eller motsvarande) har rätt att köpa och resa med vissa biljetter till reducerat pris. För närmare information om villkor för reducerade biljetter och helgrabatter för barn se ul.se.

Barn under 7 år reser alltid gratis i sällskap med betalande vuxen (person som fyllt 18 år). Barn under 6 år får av säkerhetsskäl inte åka ensamma i ordinarie linjetrafik.

3.5 Särskilda villkor vid köp av biljetter m.m. på ul.se

3.5.1 Generellt

Endast personer över 18 år eller underåriga som har målsmans tillstånd får köpa biljetter m.m. på ul.se. Tillämpliga betalningsmedel anges på ul.se. Leveranstid vid köp på ul.se är normalt åtta timmar.

3.5.2 Obligatorisk nedladdning och aktivering

Biljett eller reskassa som köpts på ul.se laddas automatiskt ned på UL-kortet när det kommer i kontakt med bussens biljettmaskin eller biljettautomater. Outnyttjad reskassa som laddats ned på UL-kort finns kvar under kortets livslängd.

3.6 Särskilda villkor för köp av mobilbiljetter i UL-appen

3.6.1 Generellt

Betalning av biljett i UL-appen sker med vissa betalkort. Biljettinköp får endast göras av den som är minst 18 år eller underårig med målsmans tillstånd. För att kunna beställa och betala en mobilbiljett krävs en registrering där ett betalkort kopplas till appen eller betalning med värdekod. Se ul.se för särskilda användarvillkor för appen.

3.6.2 Kundens ansvar och förbud mot delning av biljett

Kunden ansvarar för eventuella trafikavgifter som teleoperatören kan ta ut. Biljett köpt med UL-appen 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 UL:s ansvar för tjänsterna

UL lämnar inga garantier att UL-appen alltid kan användas och har inget ansvar för skador som kunder kan komma att lida för att UL-appen är felaktig eller otillgänglig. UL har dock för avsikt att åtgärda eventuella tekniska fel i tjänsten som UL görs medvetet om.

Vidare har UL rätt att när som helst upphöra med tillhandahållande av UL-appen samt att ändra innehållet för dessa tjänster.

3.6.4 Spärning av tjänst

UL förbehåller sig rätten att utan föregående avisering spärra kunden och/eller aktuellt telefonnummer från att använda UL-appen helt eller delvis vid misstanke om obehörigt utnyttjande eller missbruk av tjänsten, eller om UL utifrån tekniska, säkerhetsmässiga eller andra grunder bedömer att så bör ske för att skydda UL:s, kunds eller andra parterers intressen. Som missbruk räknas alla typer av bedrägerier, biljettindelning, falska köp eller falskt angivna uppgifter. Missbruk rapporteras till polis- eller åklagarmyndigheten.



4 Biljettkontroll, visering och tilläggsavgift

UL genomför kontinuerligt biljettkontroller i UL-trafiken.

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

Vid resa med biljett köpt med UL-appen är kunden 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.

Om kunden inte kan visa en giltig biljett vid kontroll, enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, får kunden en tilläggsavgift om 1 200 kronor utöver avgift för biljett. Kunden har 10 dagar på sig att bestrida tilläggsavgiften och därefter skickas fakturan. Betalas inte tilläggsavgiften inom 20 dagar tillkommer en påminnelseavgift. Betalas inte påminnelsen lämnas ärendet över till ett inkassoföretag efter 10 dagar.

Kund 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 UL-kort).

5 Förlustgaranti

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

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

Förlustanmälan ska göras på Mitt UL-kort.

Begränsningar i förlustgarantin:

- UL-kortet måste ha varit registrerat på Mitt UL-kort innan förlusten.
- UL ersätter inte kunden för giltighetstiden på biljetten från det att kunden förlustanmält sitt kort tills kunden fått sitt ersättningskort.
- Förlustgarantin gäller endast om kortet innehåller minst 50 kr i reskassa, fem (5) dagar kvar på periodbiljett eller två (2) vilande biljetter kvar på 10-resorsbiljetten.
- UL ersätter inte de eventuella kostnader kunden har för annan biljett eller annat färdmedel under tiden från det att kunden gjort förlustanmälan och fram till att kunden fått ersättningskort.
- UL ersätter inte heller kostnader eller skada som eventuellt uppkommer till följd av förlusten.



- Förlustgarantin gäller inte om UL dragit in eller spärrat kundens UL-kort.
- Ersättningskortet skickas hem till bokföringsadressen.

Kunden får normalt ett nytt kort inom fem arbetsdagar från det att förlustanmälan lämnats in till UL.

6 Återköp och frånträdande av avtal om Periodbiljett

6.1 Återlösen/Uppgradering

UL återlöser oanvända biljetter mot uppvisande av kvitto. En expeditionsavgift på 75 kr tas ut.

Biljetter som är påbörjade eller delvis utnyttjade återlöses inte.

6.1.1 10-resorsbiljetter

10-resorsbiljetter laddade på UL-kortet återlöses endast inom ett år från köp och endast om alla resor är oanvända.

6.1.2 Periodbiljetter

Påbörjade periodbiljetter återlöses endast om kunden varit sjuk och inte kunnat resa på biljetten under 14 dagar eller mer. Återbetalningen görs endast mot uppvisande av ett läkarintyg. På läkarintyget måste det framgå att kunden har varit sjuk under minst 14 dagar eller mer.

Periodbiljett kan uppgraderas till en dyrare variant. Detta kan göras på UL Center på Resecentrum i Uppsala. En avräkning sker efter antal utnyttjade dagar.

6.1.3 Reskassa

Pengarna på reskassan återlöses mot en expeditionsavgift på 75 kr. Belopp som understiger 300 kr kan återbetalas hos UL Center på Resecentrum i Uppsala.

Belopp som överskrider 300 kr reklameras skriftligen till UL med bifogat kvitto, kontonummer och kontaktuppgifter.

Reskassa i UL-appen återlöses inte.

6.1.4 Biljettgiltighet efter pris- och/eller zonjustering

Vid en pris-, zon- eller biljettjustering måste biljetten aktiveras senast en (1) månad efter justeringen.

Biljetten gäller sedan giltighetstiden ut, men max ett (1) år efter justeringen.

Biljetterna kan sedan återlösas 1 1/2 år efter pris eller zonjusteringen.

6.2 Frånträdande av avtal om köp av Periodbiljett

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

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

Vid frånträdande ska kunden lämna en skriftlig redogörelse för varför ändringen i trafikutbudet innebär att Periodbiljetten inte längre kan användas till de resor som kunden 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 ul.se eller UL-appen inte medför någon ångerrätt.

7 Ersättning vid försening

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

Vid befarad eller inträffad försening i UL-trafiken kan kunden 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 UL har informerat om ändringen åtminstone tre dygn före tidtabellsändringen.

7.1 Kostnader för annan transport

Om kunden har skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad har kunden rätt till ersättning för skäligen kostnader som kunden 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 UL ersätter t.ex. inte dricks eller andra kostnader.

7.2 Prisavdrag

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

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

Om kunden använt en Periodbiljett baseras ersättningen på en genomsnittskunds antal resor delat med priset på Periodbiljetten. Aktuellt ersättningsbelopp publiceras på ul.se.

7.3 Begäran om ersättning, reklamation och preskription



En kund som vill begära ersättning för försening ska reklamera inom två månader från förseningstillfället.

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

Begäran om ersättning ska göras på särskild blankett och inkludera den dokumentation som hänvisas till på blanketten. Vid begäran om ersättning enligt punkt 7.1 ska underlag bifogas som visar att kunden har haft kostnad för annan transport. Kvitton ska bifogas i original. Vid taxiresor ska taxameterkvitto bifogas.

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

Regler om preskription finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

7.4 Resor utom UL-trafiken och resor med UL-trafiken med kombinerade biljetter

För resor över länsgränsen med SL-trafiken gäller SL:s ersättningsansvar, se sl.se.

För resor med SL-trafiken mellan Arlanda och Uppsala eller inom Uppsala län gäller UL:s ersättningsansvar enligt punkt 7.1 ovan.

UL ansvarar för ersättning enligt punkt 7.1 ovan till slutdestinationer dit UL trafikerar.

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

8 Ledsagning

Ledsagning för Upptåget bokas från stationerna Gävle, Tierp och Uppsala. Bokning sker via UL Kundtjänst och måste göras senast 24h innan resa.

Bokning av ledsagning till eller från SL-pendeln görs via SL-kundtjänst 3h innan resa.

9 Ordnings - och säkerhetsregler

Kunden är skyldig att följa bestämmelserna i ordningslagen (buss), järnvägslagen (Upptåget och pendeltåg), annan tillämplig lagstiftning samt dessa Villkor. UL-trafiken ska vara en tillgänglig, säker och välkomnande plats. För allas trivsel och säkerhet är det inom UL-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) Regler kring cyklar. Barncykel utan kedja får alltid tas med oavsett nedanstående regler.

Regionbussarna

Under perioden 1 april – 31 oktober får kunden ta med cykel på regionbussarna i mån av plats. Det finns plats för två cyklar på varje buss och cyklarna förvaras i ställ på utsidan. Det går inte att ta med cykel på linje 801, våra expressbussar, linje 677, linje 774 eller med närortslinjerna 110, 111 och 115.

Upptåget

På Upptåget får cykel tas med året runt. Det gäller måndag – fredag före klockan 06.00, mellan klockan 09.00 och 15.00, efter klockan 18.00 samt lördag och söndag, med andra ord utanför rusningstid. Det är inte tillåtet att ta med cykel på nattrafiken. Det finns plats för två cyklar och dessa ska förvaras i avsett ställ. Hopfällbara cyklar som förvaras i en väska som är helt stängd, får tas med ombord kostnadsfritt, i mån av plats och om den utan besvär kan bäras av en person.

Moped, tandemcykel och motorcykel får inte tas med ombord. Biljett för cykel köps av förare eller tågvärd och gäller för övergång inom 120 minuter.

SL-pendeln

För pendeltågstrafiken med SL gäller SL:s regler för cykel ombord på hela sträckan till och från Uppsala. Cykel får tas med kostnadsfritt, dock inte i rusningstid måndag – fredag mellan klockan 06.00 och 09.00 samt mellan klockan 15.00 och 18.00. Cykel är dock inte tillåten att ta med till/från Arlanda C och Stockholm C.

- 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 UL:s skriftliga tillstånd.
- i) Ta med skrymmande bagage eller bagage/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 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 kunden och i övrigt hanteras utan olägenhet för andra kunder eller medarbetare inom UL-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 kund får ta med högst två djur såvida inte djuren sitter i väska eller bur.
- l) Ligga ned i sittmöbler eller ligga eller sitta på golvet.
- m) Använda utrustning i UL-trafiken på ett felaktigt sätt, så att fordon skadas.
- n) Sälja eller dela ut tryckta skrifter utan UL:s skriftliga tillstånd ombord på fordon.
- o) Sätta upp affischer eller liknande utan UL:s skriftliga tillstånd.



- p) 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 UL-trafiken är skyldiga att följa tillsägelser i säkerhets- och ordningsfrågor som lämnas av Trafikpersonal. Den som inte rättar sig riskerar att bli avvisad.

10 Hittegods och kundens ansvar för medförda saker

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

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

Hittegods i UL-trafiken ska överlämnas till trafikpersonal utan krav på ersättning. UL samlar in upphittade föremål ombord på vår trafik och återlämnar till kund mot beskrivning och kvittering. Värdesaker skickas till polis, övrigt gods sparas i två veckor och lämnas sedan vidare till välgörenhet. UL ansvarar inte för skador eller stöld av saker som glömts kvar ombord på vår trafik.

11 Personuppgifter

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

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

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

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 UL samt för att UL ska fullgöra sina skyldigheter enligt lag, t.ex. enligt offentlighets- och sekretesslagen.

De personuppgifter som samlas in är huvudsakligen kundens (och i förekommande fall kundens barns) namn, postadress, e-postadress, telefonnummer och bankuppgifter samt andra uppgifter som kunden själv lämnar. Vid registrering



av UL-kort på Mitt UL-kort behandlas även uppgifter om resehistorik (datum, klockslag och hållplats för påstigning), som sparas i 60 dagar efter genomförd resa. Därefter avidentifieras uppgifterna och kan inte längre hänföras till någon viss person.

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

12 UL:s ansvar och ansvarsbegränsningar

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

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

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

13 Tvistelösning

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

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

UL åtar sig att medverka i tvistelösning med kunden (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 UL

UL:s kundtjänst:

UL Center
Resecentrum Uppsala
Olof Palmes Plats 10.
Telefon: 0771-14 14 14

Huvudkontor
Kollektivtrafikförvaltningen UL
Post: Box 1400,
751 44 UPPSALA
Besök: Storgatan 27



Tel: 018 – 611 00 00
ul.se