

Resevillkor Nettbuss Travel AB

Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik, i enlighet med busspassagerarförordningen (181/2011)

- för resor som är 150 km eller längre (men kortare än 250 km)

[Busspassagerarförordningen.pdf](#)

Allmänna resevillkor gällande för linjesträckning under 150 km

- gäller endast linjer som startar i Arlanda och slutar i Västerås, eller startar i Västerås och slutar i Arlanda.

[Lagen om kollektivtrafikresenärens rättigheter.pdf](#)

Vy Travel AB (fd. Nettbuss Travel AB)

Resevillkoren nedan för Vy Travel AB (fd. Nettbuss Travel AB) (organisationsnummer: 556730-2418) gäller inte för resa med annan transportörs fordon och/eller med resa med annat transportmedel, om Nettbuss, enligt vad som framgår av biljetten för resan, endast sålt resan som återförsäljare. Berörda bolag och dess resevillkor finnes nedan.

För resa med Vy Buss Norge (fd. Nettbuss Norge) gäller andra villkor. Ta del av dem [här](#).

För resa med BT Buss gäller andra resevillkor. Ta del av dem [här](#).

För resa med Skaraborgaren gäller andra resevillkor. Ta del av dem [här](#)

Resa med underleverantör/samarbetspartner som kör i Vys (fd. Nettbuss) trafik

Vy Travel AB (fd. Nettbuss Travel AB) är ansvarig för de underleverantörer som Vy Travel AB (fd. Nettbuss Travel AB) anlitar för att fullgöra sina åtaganden gentemot resenären och Vy Travel AB (fd. Nettbuss Travel AB) resevillkor gäller för resor gjorda med underleverantör som Vy Travel AB (fd. Nettbuss Travel AB) anlitar för sin egen trafik.

Biljetter

Biljett måste alltid köpas före avresa*. Det är billigast att köpa våra resor på nettbuss.se. Biljett kan även köpas hos våra återförsäljare och via telefon. Om du köper biljetten över disk eller via telefon kostar det ca 12% extra av biljettpriset per köptillfälle. Minsta administrationsavgift är 20 kronor. Alla som bokat en biljett för en specifik avgång hos oss är garanterad en sittplats i bussen. Biljetten är endast giltig för den tidpunkt och sträcka som biljetten är köpt till. Du är själv ansvarig för att uppgifterna du registrerar vid biljettköpet är korrekta. Bokningsbekräftelse levereras till angiven mailadress och eventuellt mobilnummer (vid köp av SMS-biljett).

*Undantag gäller för sträckan Västerås-Arlanda flygplats där biljett även kan köpas ombord i mån av plats. Vid ombordförsäljning tillkommer en serviceavgift.

Rabatterad resa

Samtliga resenärer måste ha ett giltigt färdbevis. Det ska visas vid ombordstigning och behållas under hela resan. Vid köp av rabatterad resa ska ålder kunna styrkas med giltig legitimation, och studier ska kunna styrkas med giltigt studentkort tillsammans med legitimation. Detta ska kunna styrkas under hela resan. De studentkort vi accepterar hittar du [här](#). Våra biljettkategorier indelas enligt följande; Barn 0-6 år, Barn 7-15 år, Ungdom 16-25 år, Student, Vuxen 26-64 år, Senior 65 år+

Barnbiljetter

Barn som reser med Vy Bus4You och Vy express (fd. Nettbuss Bus4You och Nettbuss express) ska av trivsel- och säkerhetsskäl ha en egen biljett. Barnet får därmed ett eget säte. Barnbiljetten är rabatterad med upp till 20% på samtliga avgångar. Barn under 3 år behöver inte vara bältade i buss. Enligt lag behöver barn över tre år vara bältade under hela resan. Bussens ordinarie säkerhetsbälten ska användas. Begränsat antal bilbälteskuddar finns för utlåning på turer som körs av våra ordinarie bussar. Barn under 7 år får inte lov att resa själva och kan därmed inte bokas in utan sällskap av någon med annan biljettkategori.

Kontroll av biljett

Om rabatt ska erhållas måste detta styrkas innan biljettköp och vid biljettkontroll. Det åligger resenären att kontrollera att uppgifterna på biljetten stämmer överens med den sträcka, tid och datum som beställts. Vi tar ut en kontrollavgift på 800 kronor av den resenär som reser utan giltig resehandling, eller som reser på ett rabatterat pris han/hon inte är berättigad till.

Ångerrätt

Bussbiljetter innefattas inte av ångerrätten.

Avbokningsskydd och avbokning

Avbokningsskydd kan endast köpas i samband med biljettköp. Med avbokningsskydd kan biljetten avbokas fram till två timmar innan avgångstiden (tiden för utresan vid en tur- och returresa). Hela biljetten avbokas vid avbokning, dvs både ut- och hemresan om det är en tur- och returbiljett. Om du har en resa med två eller flera delresor kommer hela resan att avbokas. Avbokningsskyddet kan endast utnyttjas en gång och ändas biljetten nyttjas avbokningsskyddet. Om du har ett avbokningsskydd för din tur- och returresa och reser på utresan kan inte returresan bokas av.

För en biljett som avser flera resenärer på samma bokningsnummer finns möjligheten att avboka en eller flera resenärer.

Om biljetten är köpt via saldo återförs ditt saldo, men du måste då kontakta oss på info@nettbus.se. Avbokningsskyddet återbetalas inte vid avbokning. Om du inte valt att köpa avbokningsskydd går biljetten att bokas av men ingen återbetalning kommer att ske. En biljett som saknar avbokningsskydd kan inte bokas om.

Biljett bokad på nettbus.se avbokas på nettbus.se. Biljett bokad på nettbus.com avbokas på nettbus.com och biljett bokad på nettbus.no avbokas på nettbus.no. Biljett köpt hos en återförsäljare eller via telefon bokas av via återförsäljare resp. telefon.

Sällskapsdjur

Mindre sällskapsdjur får tas med på bussen. De ska resa i bur som inte är större än att den kan få plats på ett säte (maxmått 50cm x 40cm x 40cm). Observera att ett sällskapsdjur reser på barnbiljett. Ledarhund får medtagas kostnadsfritt.

Avresa/Hållplatser

Det är resenärens eget ansvar att ta reda på vilken tid och vilken hållplats bussen avgår ifrån. Samtliga passagerare ska vara på plats minst 10 minuter före avgång för att hinna packa in bagage, samt erhålla den garanterade platsen ombord. På- och avstigning på andra platser än de hållplatser som anges i vår tidtabell och som resan är bokad för, är inte tillåten.

Bytesresa

Om du köpt en resa med en eller flera delsträckor får du ett biljettnummer för resan. Vi ansvarar endast för anslutningar när resa bokas vid ett och samma tillfälle som en bytesresa. Anslutning med annan trafikaktör, eller anslutande flygresor, ingår inte i vårt ansvar.

Gränspassering och kontroll

Det är ditt eget ansvar som resenär att veta vilka regler som gäller vid gränspassering och ansvara för att ha med godkända dokument under resan. Om du är osäker på vilka identitetshandlingar som gäller kan du besöka www.polisen.se.

Tillgänglighet för funktionshindrade

Har du ett funktionshinder och planerar att resa med oss? Vänligen kontakta oss via mail på info@nettbuss.se eller via 0771-151515 senast 36 timmar före avresan för att vi ska ha möjlighet att hjälpa till på bästa sätt.

Trivsel ombord

Kall mat, fika och dryck får förtäras på bussen, men visa vänligen hänsyn till dina medresenärer och lämna platsen i trivsamt skick. Varm mat är inte tillåtet att medföra eller förtära ombord. Förtäring av nötter bör undvikas då det kan finnas resenärer som är allergiska.

Mobiltelefon, bärbar dator och annan elektronisk utrustning får användas ombord, men hänsyn måste visas till övriga resenärer.

Rökning är inte tillåten ombord och förbudet gäller även på toaletten. Rökförbud innefattar även e-cigarett. Alkohol får inte förtäras på bussen.

Vi förbehåller oss rätten att avvisa resenärer som är alkohol- eller drogpåverkade, eller på annat sätt stör den allmänna ordningen.

Faciliteter

Vilka faciliteter som utlovas ombord visas i form av piktogram vid bokningstillfället samt på din biljett. Vad piktogrammen representerar förklaras genom att hålla muspekaren över piktogrammet.

Om någon facilitet saknas, se ”Reklamationer” och ”Komfort- facilitetsförändring”.

WiFi

WiFi finns tillgängligt på alla Vy Bus4You (fd. Nettbuss Bus4You) avgångar. Nettbuss express trafikeras av inhyrda bussar som kan sakna WiFi. Vid val av avgång visas vilken samarbetspartner som kör, samt vilka faciliteter som finns ombord. Vid avsaknad av internet visas ingen symbol för WiFi vid bokningen.

Eluttag

Eluttag (220V och/eller USB) finns på samtliga Vy Bus4You-bussar (fd. Nettbuss Bus4You). På Vy express (fd. Nettbuss express) utlovas ett begränsat antal eluttag.

Toalett

Toalett finns ombord på samtliga bussar. Vid tillfälle av icke fungerande toalett erbjuder vi en viss del av biljettpriset i kompensation. Detta betalas ut i form av en voucher som kan nyttjas vid en kommande resa.

Bagage

Max en normalstor resväska samt ett handbagage per betalande resenär får medtagas på bussen. Den totala bagagevikten får vara max 25 kg. Handbagagets mått får inte överstiga 40x30x20cm. Handbagage får inte störa andras utrymme eller hindra passage i bussen utan ska placeras under framförvarande säte eller på eventuell hatthylla.

Den resenär som vill medföra ytterligare ett normalstort bagage ska i samband med biljettköp välja *extra bagage som tilläggsprodukt*. Vikten för extra bagage får inte överstiga 25 kg.

Den resenär som vill ta med ett par skidor/en snowboard, en golfbag eller ett musikinstrument ska i samband med biljettköp välja *specialbagage som tilläggsprodukt*. Vikten för specialbagaget får inte överstiga 20 kg.

Barnvagn, rullator eller rullstol får medtagas kostnadsfritt och ska placeras i bagageutrymmet. Samma regler som för bagage/extra bagage/specialbagage gäller även för denna typ av bagage.

Resenären ansvarar själv för sitt bagage/handbagage/extra bagage/specialbagage och hanteringen av det. Samtligt bagage som placeras i bagageutrymmet ska vara märkt med namn, adress och telefonnummer.

Värdeföremål eller kontanter får inte förvaras i bussens bagageutrymme. Maximalt värde på samtligt medfört bagage får inte överstiga 15% av ett basbelopp. Vid tillfälle av skadat eller förlorat bagage ska föraren kontaktas omedelbart. Om vi som bolag åsamkat skada på bagage genom grov vårdslöshet eller uppsåt, eller om bagage skadas eller förloras i samband med

olycka har resenären rätt till ersättning enligt gällande förordning. Vid kvarglömt bagage, vänligen maila till hittegods@nettbuss.se. Upphittat bagage återfås mot en administrativ avgift på 100 kr + ev. kostnad för frakt. Vi tar inget särskilt ansvar för upphittat gods.

Gods

Gods transporteras inte med våra bussar.

Cyklar och sparkcyklar

Cyklar och sparkcyklar får ej medtagas eller transporteras på våra bussar. Förbudet gäller samtliga avgångar som körs av Vy Bus4You och Vy express (fd. Nettbuss Bus4You eller Nettbuss express).

Vapen

Vapen får ej medtagas eller transporteras på våra bussar.

Komfort- eller facilitetsförändring

Vid förändring av komfort eller brist på faciliteter erbjuds en procentuell del av ditt biljettpris i form av en voucher som kan nyttjas för framtida resa med Vy Travel AB (fd. Nettbuss Travel AB).

Kompensation

I de fall vi inte kan hålla vad vi lovar gällande komfortnivå, fungerande toalett, WIFI eller eluttag, erbjuder vi dig kompensation i form av en voucher som kan nyttjas vid en kommande resa. Vouchern gäller för biljettköp, både på Vy Bus4You och Vy express (fd. Nettbuss Bus4You och Nettbuss express), och är giltig i 3 månader från utbetalningsdatumet om inte annat anges. Kompensationen baseras på orsak/brist och kan därför variera.

Ersättning för förlorad arbetsförtjänst utgår ej.

Eventuella utlägg för taxiresor ersätts inte.

I det fall en försening uppstår baseras kompensation på förseningstiden, orsak till förseningen samt resans längd. Observera att resans längd är hela linjens sträckning i vår egen trafik.

Försening vid resor på linjer över 150 km gäller nedanstående

Vid försening på 60 minuter eller mer ersätter vi dig med en (1) fri enkelresa motsvarande den resa som var gällande vid förseningstillfället. Ersättningen betalas ut i form av tillgodohavande hos oss som är giltigt i 3 månader från och med utbetalningsdatumet. Förseningar under 120 minuter som orsakas på grund av väder, trafikstörningar, gränskontroller eller andra orsaker som ligger utom vår kontroll ersätts inte.

Om en försening uppgår till 120 minuter eller mer har du som resenär möjlighet att få (2) fria enkelresor i form av tillgodohavande hos oss, motsvarande den resa som var gällande vid förseningstillfället. Om du väljer att avstå från att resa då förseningen uppgår till 120 minuter

eller mer har du rätt till full återbetalning för din onyttjade biljett, i enlighet med Busspassagerarförordningen. Oavsett anledning till förseningen.

Ersättning för förlorad arbetsförtjänst utgår ej.

Eventuella utlägg för taxiresor ersätts inte, såvida taxin inte är beställd direkt av Vy Travel AB.

Reklamation

Reklamationer ska helst framföras skriftligen inom tre (3) månader efter avslutad resa. Reklamationer kan skickas via e-post till: info@nettbuss.se

Alternativt per post till:

Vy Travel AB (fd. Nettbuss Travel AB), Polhemsplatsen 5, 411 11 Göteborg

Reklamationen ska innehålla en kortfattad redogörelse samt biljettnumret från den aktuella resan. Behöver du hjälp med din reklamation är du välkommen att kontakta oss på 0771-151515.

Vid eventuell tvistlösning hänvisar vi till Allmänna reklamationsnämnden (ARN);

E-post: arn@arn.se

Postadress: *Allmänna reklamationsnämnden Box 174, 10123 Stockholm*

Senast uppdaterad: 2019-04-23