



# AB Östgötatrafiken

## Resevillkor

**Datum:** 2018-12-14  
**Diarienummer:** 2018/0043

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Resevillkorens giltighet.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Linjer, biljetter och priser .....</b>	<b>2</b>
2.1	Linjesträckningar och tidtabeller .....	2
2.2	Biljetter.....	2
2.3	Förlustgaranti.....	3
2.4	Frånträdande av avtal om köp av Periodbiljett.....	4
<b>3</b>	<b>Ersättning vid försening.....</b>	<b>4</b>
3.1	Kostnader för annan transport .....	5
3.2	Prisavdrag.....	5
3.3	Begäran om ersättning, reklamation och preskription.....	5
<b>4</b>	<b>Detta gäller under resan.....</b>	<b>6</b>
4.1	Stiga på och av .....	9
<b>5</b>	<b>Förbud när du reser.....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Hantering av personuppgifter.....</b>	<b>10</b>
6.1	Mina sidor .....	10
<b>7</b>	<b>Östgötatrafikens ansvar i övrigt.....</b>	<b>11</b>
7.1	Person- och saksador .....	11
7.2	Ansvarsbegränsningar för Östgötatrafiken.....	11
<b>8</b>	<b>Krav och reklamationer .....</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>Tolkning av resevillkor .....</b>	<b>11</b>

# Östgotatrafikens resevillkor

AB Östgotatrafiken är ett av Region Östergötland helägt bolag. I egenskap av Regional kollektivtrafikmyndighet i Östergötlands län, har Region Östergötland uppdragit åt AB Östgotatrafiken, enligt lagen (2010:1065) om kollektivtrafik, att ansvara för bland annat upphandling och drift av den regionala kollektivtrafiken i Östergötlands län.

Resevillkoren är en samling regler som tagits fram för att det ska kännas tryggt och säkert att resa med Östgotatrafiken och för att resan ska bli så trevlig som möjligt. Både för dig som kund och för oss som arbetar ombord.

Gällande resevillkor finns publicerade på [ostgotatrafiken.se](http://ostgotatrafiken.se).

## 1 Resevillkorens giltighet

Resevillkoren gäller för AB Östgotatrafiken och för de trafikföretag och andra företag som Östgotatrafiken anlitar för att utföra resor.

Östgotatrafikens resevillkor gäller under resor med Östgotatrafiken i den allmänna kollektivtrafiken. Med allmän kollektivtrafik avses sådan trafik som inte är tillståndsbeprövad.

Resevillkoren gäller tillsammans med Ordningsslagen (1993:1617), Trafikskadelagen (1975:1410), Lagen (1990:1157) om säkerhet vid tunnelbana och spårväg, Järnvägstrafiklagen (1985:192), Sjölagen (1994:1009), Lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik samt annan lagstiftning och andra särskilda bestämmelser som till exempel lokala ordningsstadgor.

## 2 Linjer, biljetter och priser

### 2.1 Linjesträckningar och tidtabeller

Hos Östgotatrafiken gäller Östgotatrafikens linjesträckningar och tidtabeller. Östgotatrafiken kan se över och förändra linjesträckningar och tidtabeller flera gånger om året. Aktuella tidtabeller och linjesträckningar finns att läsa på [ostgotatrafiken.se](http://ostgotatrafiken.se).

Tillfälliga förändringar kan bli aktuella vid större evenemang, trafikomläggningar och liknande. Östgotatrafiken informerar alltid i förväg om kända förändringar i trafiken.

### 2.2 Biljetter

- Östgotatrafiken gör regelbundet översyn av biljettsortiment och priser. Information om dessa finns att läsa på [www.ostgotatrafiken.se](http://www.ostgotatrafiken.se).

- Östgotatrafiken förbehåller sig rätten att ändra såväl sortiment som priser varför de vid var tid gällande sortimentet, priser och köpvillkor finns publicerade på [www.ostgotatrafiken.se](http://www.ostgotatrafiken.se).
- Du som reser med Östgotatrafiken är skyldig att inneha giltig biljett vid ombordstigning. Du ansvarar för att i förväg ta reda på vilken biljett som krävs för den resa som ska göras och om resan kräver ett utskrivet kvitto. Biljett som kräver aktivering måste aktiveras direkt när du går ombord. Du ska försäkra dig om att biljetten accepterats (pip hörs och en grön lampa lyser). Om kortläsaren inte fungerar eller om en biljett inte accepteras i kortläsaren ska du kontakta förare eller annan ombordpersonal.

Andra biljetter - som inte kan visas upp mot kortläsare - ska visas upp för förare eller annan ombordpersonal. Biljetter som köps ombord ska köpas direkt vid påstigning på fordonet. Köper du biljetten via appen ska biljetten vara aktiverad vid påstigning. Reser du med ett fordon utan kortläsare måste du ha med dig ditt Resekort och tillhörande kvitto som visar att din biljett är giltig.

- Östgotatrafiken genomför kontinuerligt biljettkontroller. Vid kontroll är du skyldig att visa din giltiga biljett och eventuellt stödjande dokument (till exempel. ID-handling eller studentlegitimation) för trafiktjänsteman. Som trafiktjänsteman räknas förare, kundvärd eller kontrollant. Vid kontroll av biljett i mobil applikation är du skyldig att på din mobila enhet, till exempel telefon, efter trafiktjänstemans begäran och instruktion, visa din giltiga biljett. Om du inte kan visa en giltig biljett vid biljettkontroll kan du, enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, påföras en lagstadgad tilläggsavgift. Har du inte betalat rätt pris för resan, eller saknar giltig biljett, har trafiktjänsteman rätt att avvisa dig från fordonet.
- Kan det antas att en biljett är förfalskad, manipulerad eller om dess giltighet på annat sätt kan ifrågasättas äger trafiktjänsteman rätt att omhänderta biljetten/Resekortet. Östgotatrafiken äger även rätt att tillfälligt eller permanent spärra ett Resekort utan någon skyldighet för Östgotatrafiken att ersätta ägaren för dess återstående värde. Vid misstanke om förfalskad eller manipulerad biljett kommer polisanmälan att ske.

## 2.3 Förlustgaranti

Du som har registrerat ditt resekort på Mina sidor ([www.ostgotatrafiken.se](http://www.ostgotatrafiken.se)) kan mot en avgift och under nedan angivna förutsättningar få ett nytt kort vid förlust. Ersättningskortet innehåller samma biljett eller laddat belopp för reskassa som det förlorade kortet innehöll när det spärrades av Östgotatrafiken. För aktuell avgift och villkor, se [ostgotatrafiken.se](http://ostgotatrafiken.se).

Förlustgarantin är kopplad till den person som registrerat kortet på Mina sidor för egen eller annans räkning.

Begränsningar i förlustgarantin:

- Resekortet måste ha varit registrerat på Mina sidor innan förlusten.
- Östgötatrafiken ersätter inte kunden för giltighetstiden på biljetten från det att kunden förlustanmält sitt kort tills kunden fått sitt ersättningskort.
- Östgötatrafiken 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.
- Östgötatrafiken ersätter inte kostnader eller skada som eventuellt uppkommer till följd av förlusten.
- Förlustgarantin gäller inte om Östgötatrafiken dragit in eller spärrat kundens resekort.
- Förlustanmälan görs på kundcenter Linköping eller Norrköping alternativt via Kundenservice på telefon 0771-211010.

## 2.4 Frånträdande av avtal om köp av Periodbiljett

Som kund har du rätt att frånträda köp av Periodbiljett om Östgötatrafikens trafikutbud ändras på så sätt att det avviker från vad du med fog har kunnat förutse vid köpet och ändringen är av väsentlig betydelse för dig.

Du har rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter att Östgötatrafiken har tagit emot ditt meddelande om frånträdande. Återbetalningsbeloppet baseras på priset för Periodbiljetten dividerat med det antal dagar som Periodbiljetten gäller. Du får ersättning för de dagar som finns kvar av giltighetsperioden.

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

Om du vill frånträda köpet kan du vända dig till Östgötatrafikens kundcenter i Linköping och Norrköping eller kontakta kundservice på telefon 0771-211010.

## 3 Ersättning vid försening

Östgötatrafiken ersätter kostnader och skador som beskrivs i detta avsnitt. Andra kostnader och skador ersätts inte. Vid befarad eller inträffad försening kan kunden ha rätt till ersättning för skäliga kostnader för annan transport eller prisavdrag. Kunden har även rätt till ersättning eller prisavdrag om kund har inrättat sig efter en viss resa. Denna rätt följer av Lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953).

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 detta avsnitt 3 om Östgötatrafiken har informerat om ändringen åtminstone tre dygn före tidtabellsändringen.

### 3.1 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 skäliga kostnader som kunden har haft för annan transport för att nå resans slutdestination (till exempel taxiresa, bilresa eller resa med annat trafikbolag).

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

### 3.2 Prisavdrag

Om en resa är mer än 20 minuter försenad och om kunden inte begär ersättning för annan transport enligt punkt 3.1, 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 eller Årsbiljett baseras ersättningen på vad resan hade kostat om den betalats med enkelbiljett.

### 3.3 Begäran om ersättning, reklamation och preskription

En kund som vill begära ersättning för försening ska reklamera aktuell resa inom två månader från förseningstillfället. Ersättningskravet avseende en uppkommen situation kan ske vid senare tillfälle, dock senast 4 månader efter den tidpunkt som begäran om ersättningen avser.

Om du vill begära ersättning kan du för enkelhetens skull använda den blankett som finns att tillgå på vår hemsida, [ostgotatrafiken.se](http://ostgotatrafiken.se), och då inkludera den dokumentation som hänvisas till på blanketten. Vid begäran om ersättning enligt punkt 3.3 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 Östgötatrafikens bedömning av ersättningskrav kan kunden begära omprövning. En begäran om omprövning ska vara skriftlig och innehålla skälen för omprövningsbegäran. Begäran ska ha inkommit till Östgötatrafiken inom tre veckor från det att Östgötatrafiken givit besked i ersättningsärendet.

## 4 Detta gäller under resan

### Barn

Är du vuxen, ungdom eller senior får du ta med upp till två barn i åldrarna 0 upp till och med 6 år. Barn under 6 år får inte resa ensamma. Barn som är 6 år kan resa ensamma och ska då ha en giltig biljett.

### Åldersgränser barn/ungdom/senior/vuxen/

För mer information om åldersgränser gå in på [www.ostgotatrafiken.se](http://www.ostgotatrafiken.se), eller kontakta kundservice.

### Barnvagn

Du får ta med barnvagn i mån av plats. Barnvagnen måste vara bromsad under resa och om det finns fastsättningsanordning ombord ska du använda den. Barnvagn får inte hindra resenärer eller blockera utrymningsvägar. Föraren är inte skyldig att hjälpa dig ombord med vagnen. Föraren är heller inte skyldig att vänta med att köra iväg tills du har validerat din biljett.

Dörrmåtten på våra bussar varierar mellan 90 och 120 centimeter. Vi kan tyvärr inte garantera att större vagnar, till exempel tvillingvagnar, kan tas med på alla bussar. För barnvagn som används till annat ändamål än transport av barn ska betalas en avgift som motsvarar en enkelbiljett för ungdom.

### Ledsagare

Du har rätt till ledsagare om koderna LEDS eller KLED finns på ditt färdtjänstkort. Antalet ledsagare du får ta med dig anges framför koderna. LEDS betyder att du får ta med ledsagare gratis både i färdtjänst och i allmän kollektivtrafik. KLED betyder att du får ta med ledsagare gratis i allmän kollektivtrafik.

### Rullstol och rollator

- I kollektivtrafiken bör du kunna stiga på och av fordon på egen hand eller med hjälp av ledsagare.
- På fordon med godkänd rullstolsplats finns symbolskyltar vid påstigningsdörren och ombord.
- Liftar eller ramper på fordonen är avsedda för personer med rollator eller rullstol. Kan du inte själv hantera lift eller ramp på båt, tåg eller buss, så **ska** förare eller kundvärd, vid behov hjälpa dig med detta samt hjälpa dig att spärra fast din rullstol och köpa biljett för resan.
- På färdmedel med alternativ rullstolsplats (för färd utan fastspänningsanordning) ska rullstolen vara vänd bakåt mot stöd eller sätesrygg i färdriktningen. I fordon utan särskild rullstolsplats får du inte resa i rullstolen, utan då ska du använda en vanlig sittplats. Den tomma rullstolen ska stå på anvisad plats med ryggstödet mot färdriktningen och stolen ska vara låst med broms.
- Rollator, rullstol eller annat likvärdigt tekniskt hjälpmedel får max vara 75 centimeter brett och vikten tillsammans med resenären får inte överstiga 300 kilo. I fordon med

fastspänningsanordning får rullstolen vara max 130 centimeter lång och den ska vara möjlig att spänna fast.

### **Sittplats för funktionsnedsatt**

Du som har en funktionsnedsättning har företräde till de markerade sittplatser som finns reserverade för funktionsnedsatta.

### **Tyst avdelning**

På vissa av våra fordon finns tysta avdelningar. I tyst avdelning ska samtal undvikas och mobiltelefoner vara satta i ljudlöst läge eller vara avstängda. Om du använder dator, musik- eller mediaspelare så använd hörlurar och anpassa volymen så att ljud inte läcker till omgivningen. Ombordpersonal/trafiktjänsteman har rätt att begära att du flyttar dig till annan plats om du inte respekterar detta.

### **Säkerhetsbälten**

Om det finns säkerhetsbälte ombord måste du använda det.

### **Bagage**

Du får ta med dig den mängd bagage/varor som du själv kan bära vid en (1) påstigning.

Ditt bagage får inte hindra andra resenärer, ta upp sittplatser, blockera utrymningsvägar, skymma sikten för föraren, hindra föraren eller på annat sätt påverka säkerheten ombord. Skrymmande bagage ska du placera på lämplig plats. Du får inte ta med dig bagage som kan vara störande eller obehagligt för andra.

För övriga restriktioner se avsnitt 5. Förbud när du reser.

### **Hopfälld minicykel, kickboard och liknande**

Hopfälld minicykel som du på egen hand bär i en väska betraktas som bagage och får tas med utan kostnad.

Kickboard eller liknande får tas med om du bär eller leder den.

I övrigt gäller samma regler och villkor som under avsnittet Bagage samt Ansvar för bagage, djur med mera.

### **Cykel, allmänt**

Cykel får inte tas med på expressbussar, tätortsbussar eller på spårvagnar.

Motordrivna fordon får inte tas med någonstans i Östgötatrafikens trafiksystem (undantaget är elcyklar som under vissa tider tillåts på Östgötapendeln och på landsbygdsbussar).

### **Cykel på landsbygdsbuss**

- På våra landsbygdsbussar (ej expressbussar) får cyklar avgiftsfritt tas med i mån av utrymme och möjlighet.



- För att du ska kunna ta med dig din cykel måste bussen ha cykelkrokar på bakstammen på bussen. Alla bussar har dock inte detta, så därför kan vi inte garantera att din cykel kan tas med på alla linjer och turer.
- Det är föraren som hänger upp din cykel så att den hängs upp på rätt sätt.
- Inga cyklar får transporteras inne i bussen. Undantag är hopfälda minicyklar som bärs i en väska.

### Cykel på Östgotapendeln

- På Östgotapendeln får cyklar (inklusive elcykel) tas med utan kostnad under vissa tider på dygnet. I så kallad rusningstrafik på vardagar, mellan klockan 06.00-09.00 på morgonen samt 15.00–18.00 på eftermiddagar, är det inte tillåtet att medta cykel ombord på Östgotapendeln. Under helger och sommartidtabell gäller inga tidsbegränsningar (se ostgotatrafiken.se för sommartidtabellens exakta datum).
- På Östgotapendeln får max sex stycken cyklar medföras ombord per avgång. Det är dock **alltid** kundvärden som avgör hur många cyklar som får tas med tanke på utrymme och säkerhet.
- Cyklar ska placeras på angiven plats i mitten av tåget. Följ skyltning eller fråga kundvärden ombord på tåget. Cyklar ska sättas fast med hjälp av spännband som finns vid anvisad plats i fordonen.
- Andra resenärer har **alltid** företräde före cyklar. Om det är trångt på tåget kan du bli nekad att medta cykeln ombord.
- Vi ber dig att inte cykla på plattformar och att du har din cykel under uppsikt under hela resan, så att den inte skadar eller smutsar ner. Tänk på dina medresenärer!
- Vid ersättningstrafik för en eventuell inställd tur med Östgotapendeln får **ej** cykel medtas.
- Varje år arrangeras Vätternrundan i Motala. Under tävlingsdagarna för Vätternrundans olika lopp är det inte tillåtet att medföra cykel ombord på Östgotapendeln. Östgotatrafiken annonserar om vilka dagar som avses via [www.ostgotatrafiken.se](http://www.ostgotatrafiken.se).

### Husdjur

Du får ta med dig din hund eller andra mindre sällskapsdjur på våra bussar och tåg utan avgift när du reser med Östgotatrafiken. Ditt sällskapsdjur ska vara kopplat eller resa i väska eller bur och inte sitta på ett eget säte.

Av hänsyn till allergiker ska du som tar med pälsdjur åka i bussens eller spårvagnens bakre del. Vid resa med tåg får pälsdjur endast medföras på särskilt markerade platser.

### Ledarhund och signalhund

Ledarhundar och certifierade signalhundar i kollektivtrafiken är hjälpmedel för funktionshindrade. Du som använder sådan hund får ta med den utan kostnad och ni reser på valfri plats i fordonet.

**Hittat eller glömt**

Har du glömt något på ett fordon kan kundservice eller [www.ostgotatrafiken.se](http://www.ostgotatrafiken.se) hjälpa dig att få kontakt med rätt hittegodsavdelning.

**Ansvar för bagage, djur med mera**

Du har ansvar för det som du tar med dig ombord på resan; barnvagn, djur, bagage med mera. Östgötatrafiken har inget ansvar för om det blir stulet, skadat, skadar andra resenärer, skadar annat bagage eller skadar fordonet.

Om Östgötatrafiken blir ersättningsskyldigt mot tredje man på grund av att du varit oaktsam, blir du ersättningsskyldig mot Östgötatrafiken.

**4.1 Stiga på och av**

- Du reser alltid på fordonet i mån av plats. Observera att detta även gäller för dig som reser med exempelvis barnvagn, rollator, rullstol eller hund där det av utrymmesskäl finns särskilda begränsningar. Östgötatrafiken kan inte garantera sittplats.
- Fordon i linjetrafik stannar bara när du som står på en hållplats tydligt visar att du vill resa med, eller när du som är ombord i god tid meddelar föraren att du vill stiga av.
- Fordon i linjetrafik får passera en hållplats utan att stanna för påstigning:
  - o Om det är fullsatt.
  - o Om trafikledningen har gett order om det.
  - o Om personen som vill stiga ombord uppträder på ett sådant sätt att det finns risk för störningar i ordningen eller säkerheten ombord (gäller till exempel person som är berusad eller har med sig ett farligt föremål).
  - o Om fordonet inte kan stanna på grund av händelser utanför Östgötatrafikens kontroll.
- Du får bara stiga av och på vid hållplatser och enbart när fordonet står helt stilla. Skulle det bli aktuellt att stiga av eller på vid annan plats än vid en hållplats, måste du noga följa anvisningarna från föraren eller annan trafiktjänsteman.
- Det är förbjudet att försöka hindra dörrar att stängas, öppna dörrar med våld, eller att försöka öppna dörrar under färd.
- När fordonet stannar vid en ändhållplats ska alla resenärer stiga av.

Om du bryter mot något av ovanstående har förare, ombordpersonal eller annan trafiktjänsteman rätt att avvisa dig från fordonet. Därmed förlorar du möjligheten att få tillbaka avgiften du betalt för din resa.

**5 Förbud när du reser**

Ombord på fordon får du inte:

- Störa föraren under körning.
- Inta alkoholhaltiga drycker eller andra droger. Detta gäller även på stationer, i vänthallar och under väderskydd.
- Röka. Förbudet gäller även e-cigarett

- Rökning på stationer och i vänthallar är normalt sett förbjudet, se anvisningar från fastighetsägare.
- Medta något som kan störa eller vålla obehag för andra resenärer, skada andra personers egendom eller skada inredningen i fordonet.
- Du får inte ta med dig något föremål med vilket du har för avsikt att skada inredning i fordonet eller skada egendom på hållplats eller liknande.
- Det är inte tillåtet att ha med bagage som är brandfarligt, explosivt eller på annat sätt farligt. Du får heller inte ta med dig föremål med avsikt att skada inredning i fordonet eller skada egendom på hållplats eller liknande.
- Använda mobiltelefoner, bärbara musikspelare eller liknande så att det upplevs som störande eller vållar obehag för andra som är ombord. Även när du lyssnar på musik med hörlurar kan människor i närheten bli störda. Instrument får inte spelas ombord utan Östgotatrafikens tillstånd.
- Göra intervjuer, filma i kommersiellt syfte, dela ut reklam, sälja varor eller liknande. Undantag kan göras om Östgotatrafiken har beviljat särskilt tillstånd.
- Tigga.
- Åka rullskridskor, rullbräda, inlines, kickboard eller liknande.
- Skräpa ner, förorena eller vandalisera.
- Ha med dig djur som är giftiga eller farliga på annat sätt.
- Hålla delar av kroppen, eller sticka ut föremål, utanför fordonet under färd.
- Kasta ut föremål från fordon.

Du får heller inte:

Missbruka eller blockera larmanordning, nödöppnare, räddningsutrustning eller liknande. Vistas på områden som är avspärrade för allmänheten med hjälp av skyltar, stängsel eller liknande (till exempel spårområden och tunnlar).

Övrigt:

Rökning under väderskydd undanbedes.

## 6 Hantering av personuppgifter

De personuppgifter du lämnar till Östgotatrafiken kommer behandlas med stöd av Dataskyddsförordningens regelverk som ger dig som registrerad rätt till mer information. Mer information finns att läsa på [www.ostgotatrafiken.se](http://www.ostgotatrafiken.se).

### 6.1 Mina sidor

När du registrerar dig på Mina sidor kan du själv välja om du godkänner att dina uppgifter ska finnas tillgängliga för marknadsföringsändamål eller inte.

## 7 Östgötatrafikens ansvar i övrigt

### 7.1 Person- och saksador

Ansvar för person- och saksador ombord på Östgötatrafikens fordon styrs av bestämmelserna i Trafikskadelagen (1975:1410), Lagen (1990:1157) om säkerhet vid tunnelbana och spårväg, Järnvägstrafiklagen (1985:192) och Sjölagen (1994:1009).

### 7.2 Ansvarsbegränsningar för Östgötatrafiken

Vid sidan av Östgötatrafikens förseningsersättning och lagstiftningen om person- och saksador, är Östgötatrafikens ansvar begränsat till de skador som orsakas av grov vårdslöshet från Östgötatrafikens sida.

## 8 Krav och reklamationer

Har du krav eller reklamationer utifrån förseningsersättningen eller någon annan del av Östgötatrafikens allmänna resevillkor använder du i första hand formuläret på [www.ostgotatrafiken.se](http://www.ostgotatrafiken.se). Det går också bra att höra av dig till oss på telefon 0771-211010 eller via brev till:

AB Östgötatrafiken  
Box 1550  
581 15 Linköping

Vi vill ha ditt krav eller din reklamation snarast möjligt, dock senast 60 dagar efter händelsen.

## 9 Tolkning av resevillkor

När du reser med oss måste du följa bestämmelserna i Ordninglagen (1993:1617). Vid tvister om tolkningen av reglerna gäller alltid förarens, ombordpersonalens eller annan trafiktjänstemans uppfattning. Tolkningen går att överklaga hos Östgötatrafiken (se avsnitt 8 Krav och reklamationer). Tolkning och tillämpning vid överklagan av dessa resevillkor sker av marknadschef.

Ovan resevillkor är beslutade 2018-12-14



Sofia Malander  
Verkställande direktör