



Köp- och resevillkor för Luleå Lokaltrafik AB (LLT)

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

Innehåll

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

1. Definitioner

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

2. Resevilkorens tillämpning och giltighet

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

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

3. Linjesträckning och tidtabell samt information om ändringar

- 3.1 På uppdrag av och i samarbete med ägaren och uppdragsgivaren Luleå kommun, fastställer LLT från tid till annan linjenätet, linjesträckningar, tidtabell samt priser för den lokaltrafik som bedrivs av LLT inom Luleå tätort. Normalt sett byts tidtabellen ut fyra gånger per år;
 - april (vår-/hösttidtabell)
 - juni (sommartidtabell)
 - augusti (vår-/hösttidtabell)
 - oktober (vintertidtabell)
- Aktuell information om vad som för närvarande gäller i dessa avseenden finns alltid tillgänglig i flera olika former och kanaler; på hemsidan, i appen, via informatörer på LLT info, via skyltning och monitorer på hållplatser samt via skyltning på och i bussarna.
- 3.2 LLT har rätt att tillfälligt, exempelvis vid vägarbeten, större evenemang och liknande, eller tills vidare, på grund av ändrade förhållanden och behov, ändra linjenätet, linjesträckningar, tidtabell samt priser för LLT:s lokaltrafik. LLT informerar om planerade förändringar av trafiken och/eller tidtabellen via sin hemsida, sin Facebook-sida och sin app samt, i vissa fall, även genom hållplatsanslag, skyltning på bussarna, annonser eller motsvarande.
- 3.3 Enskilda linjer, linjesträckningar och turer angivna i tidtabellen kan ändras eller ställas in på grund av omständigheter som ligger utanför LLT:s kontroll och som inte rimligen kunnat förutses av LLT. LLT informerar om icke planerade trafikstörningar och större förseningar via sin Facebook-sida och sin app samt, i vissa fall, även via sin hemsida (se punkt 9.2-9.3 här nedan).

4. Köp av färdbevis, priser och giltighetstid

- 4.1 Resenärer reser med LLT:s bussar mot avgift enligt gällande prislista.
- 4.2 Resenärer har ett eget ansvar att ha ett giltigt färdbevis för sin resa.
- 4.3 Ett giltigt färdbevis är också en bekräftelse på ett avtal mellan LLT och resenären där dessa resevillkor ingår.
- 4.4 Periodbiljetter som omfattas av tillfälliga statliga, regionala eller kommunala prisstöd kan vara föremål för särskilda giltighetsvillkor. Om en biljett inte aktiveras eller används i enlighet med de villkor som gäller för stödet har LLT rätt att begränsa biljettens giltighet eller ogiltigförklara biljetten.

Köp samt start och laddning av resekort

- 4.5 Resekort går att köpa/ladda hos LLT info på Smedjegatan och på Pressbyrån i Strand galleria samt Mina Sidor. Ett resekort kostar 50 kronor. Mer information om LLT:s olika typer av produkter och alla försäljningsställen finns på hemsidan www.llt.lulea.se.
- 4.6 För resenärernas och förarnas säkerhet är all försäljning ombord på LLT:s bussar kontantfri. Det går däremot bra att betala med bankkort/betalkort på bussen.
- 4.7 LLT:s bank-/betalkortterminaler på bussarna fungerar enligt modellen Chip utan PIN; vid köp för mindre belopp (under 400 kr) godkänns chiplästa korttransaktioner direkt, utan

PIN-kod. Detta gäller för alla kort vars kortutgivare har avtalat om detta med Babs.

För övriga kort/kortutgivare samt för transaktioner som överstiger 400 kr tillämpas normal rutin med PIN-kod för godkännande. LLT står för risken för eventuella bedrägliga korttransaktioner vid korttransaktioner enligt Chip utan PIN.

Ålderskategorier och priser

Det är ditt ansvar som resenär att ha rätt ålderskategori på ditt färdbevis.

- 4.8 Busspriset är samma oavsett tid på dygnet. Priset bestäms av resenärens ålder samt av valt betelsätt/typ av färdbevis. Mer information om olika betelsätt/typer av färdbevis och om aktuella priser för LLT:s fyra olika åldersklasser finns på hemsidan www.llt.lulea.se.
- 4.9 Barn som är yngre än 7 år bör inte åka utan vuxet sällskap med giltigt resebevis. Vårdnadshavaren har yttersta ansvaret.
- 4.10 Barn från 7 år och uppåt får resa ensamma på vårdnadshavarens ansvar.
- 4.11 Upp till tre barn i åldern 0-6 år, reser avgiftsfritt tillsammans med sällskap som har giltigt färdbevis.
- 4.12 För gruppresor med förskole- och skolklasser gäller särskilda avtal och villkor. Kontakta Luleå kommun, Barn- och Utbildningsförvaltningen eller LLT info för mer information om detta.
- 4.13 **Barn 0–6 år**
Med barn avses barn fram till den dag de fyller sju (7) år. Tre (3) Barn under 7 år åker gratis med betalande medresenär.
- 4.14 **Skolungdom 7–19 år**
Med skolungdom avses resenär från fyllda sju (7) år till den dag de fyller tjugo (20) år. Vid tveksamhet om ålder ska giltig fotolegitimation kunna uppvisas.
För resor med grundskolekort och gymnasiekort som Luleå kommun tillhandahåller berättigade skolelever gäller särskilda avtal och villkor. Kontakta Luleå kommun, Barn- och Utbildningsförvaltningen eller LLT info för mer information om detta.
- 4.15 **Ungdom 20–25 år**
Med Ungdom avses ungdomar från fyllda tjugo (20) år till den dag de fyller tjugosex (26) år. Vid tveksamhet om ålder ska giltig fotolegitimation kunna uppvisas.
- 4.16 **Vuxen 26–64 år**
Med Vuxen avses personer fyllda 26 år till den dag de fyller sextiofem (65) år.
- 4.17 **65+ senior:** Med Senior avses personer fyllda sextiofem (65) år. Vid tveksamhet om ålder ska giltig fotolegitimation kunna uppvisas.
- 4.18 **Förmånstagare under 65 år**
I vissa fall kan du som är under 65 år resa till rabatterat pris. Erhåller du sjukersättning och har Försäkringskassans "Intyg för förmånstagare" får du resa på biljetter för senior 65+.
Du måste ha intyget från Försäkringskassan med dig när du reser, så att du vid en biljettkontroll kan styrka att du har rätt att resa till rabatterat pris. Intyget kan du ha på papper eller digitalt.
- 4.19 **Student**
För att få resa till studentpris, behöver du ha giltig studentlegitimation från Mecenat, WeStudents eller Studentkort/stuk.co i respektive app, med studentresesymbolen. Du måste studera på Universitet, Högskola eller annan vuxenutbildning, som ger rätt till studiemedel från CSN. Studielegitimationen behöver vara giltig under hela tiden som köpt biljett gäller. Mer information finns på Luleå Lokaltrafiks hemsida.
- 4.20 Vid tveksamhet om resenärens ålder och rätt till rabatt måste resenären kunna visa legitimation eller intyg. I annat fall betalas avgift för vuxen.
- 4.21 Färdtjänstberättigad som själv betalar sin resa får vid uppvisande av Färdtjänstkort ha med sig en medresenär som reser avgiftsfritt.
- 4.22 Resenärer med giltigt färdbevis får avgiftsfritt ta barnvagnar och rollatorer med ombord i mån av plats. Se punkt 9.20 – 9.24.

Övergång till andra linjer

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

Giltighetstid för färdbevis

- 4.26 Enkelbiljetter som köps på bussen gäller under 75 minuter från inköp.
- 4.27 Periodbiljetter har en giltighetstid på 72h, 30, 90, 180 eller 365 dagar räknat från första resan/användningstillfället. Aktivering måste ske inom hundraåttio (180) dagar från köptillfället.
- 4.28 Produkten enkelbiljett och 10-resor/20-resor måste aktiveras inom hundraåttio (180) dagar från köptillfället. Produkten 10-resor/20-resor är giltigt ett (1) år från aktiveringstillfället.

5. Biljett i appen och på Mina Sidor

- 5.1 Ladda ner mobilappen: Sök efter "Luleå Lokaltrafik" i App Store eller Play Butik. Luleå Lokaltrafik garanterar inte att appen alltid fungerar eller att det alltid går att köpa en biljett. Luleå Lokaltrafik har inte något ansvar för problem som kan uppstå vid köp av biljett och som beror på tredje part till exempel att driftstörningar hos de olika betalssätten förekommer, att internet inte finns tillgängligt eller att kund inte har senaste versionen av appen.
- 5.2 Resenärskategorier
Nedanstående resenärskategorier gäller oavsett om rabatterat biljettalternativ erbjuds eller inte. Aldern ska kunna styrkas med giltig id-handling vid visering.
- 5.3 **Barn 0–6 år**
Med Barn avses barn fram till den dag de fyller sju (7) år. Tre (3) Barn under 7 år åker gratis med betalande medresenär.
- 5.4 **Skolungdom 7–19 år**
Med skolungdom avses resenär från fyllda sju (7) år till den dag de fyller tjugo (20) år. Vid tveksamhet om ålder ska giltig fotolegitimation kunna uppvisas.
- 5.5 **Ungdom 20–25 år**
Med Ungdom avses ungdomar från fyllda tjugo (20) år till den dag de fyller tjugosex (26) år. Vid tveksamhet om ålder ska giltig fotolegitimation kunna uppvisas.
- 5.6 **Vuxen 26–64 år**
Med Vuxen avses personer fyllda 26 år till den dag de fyller sextiofem (65) år.
- 5.7 **65+ Senior**
Med Senior avses personer fyllda sextiofem (65) år. Vid tveksamhet om ålder ska giltig fotolegitimation kunna uppvisas.
- 5.8 **Förmånstagare under 65 år**
I vissa fall kan du som är under 65 år resa till rabatterat pris. Erhåller du sjukersättning och har Försäkringskassans "Intyg för förmånstagare" får du resa på biljetter för senior 65+.
Du måste ha intyget från Försäkringskassan med dig när du reser, så att du vid en biljettkontroll kan styrka att du har rätt att resa till rabatterat pris. Intyget kan du ha på papper eller digitalt.
- 5.9 **Student**
För att få resa till studentpris, behöver du ha giltig studentlegitimation från Mecenat, WeStudents eller Studentkort/stuk.co i respektive app, med studentresesymbolen. Du måste studera på Universitet, Högskola eller annan vuxenutbildning, som ger rätt till studiemedel från CSN. Studielegitimationen behöver vara giltig under hela tiden som köpt biljett gäller. Mer information finns på Luleå Lokaltrafiks hemsida.

5.10 Biljettens aktiverings-och giltighetstid**5.11 Enkelbiljett**

Aktiveringstid: 180 dagar.
Giltighetstid: 75 minuter
Aktiverad biljett anses vara förbrukad.

5.12 10 resor/20 resor

Aktiveringstid: 180 dagar
Giltighetstid: 365 dagar.
Aktiverad biljett anses vara förbrukad.

5.13 Periodkort 30 dagar, 90 dagar, 180 dagar och 365 dagar

Aktiveringstid: 180 dagar.
Giltighetstid: Periodens dagar

5.14 72 H

Aktiveringstid: 180 dagar
Giltighetstid: 72 timmar

5.15 Ge bort biljett

Samtliga biljetter i appen och på Mina Sidor kan ges bort.
Biljetter kan endast ges bort till användare som har ett aktivt konto i Luleå Lokaltrafiks app eller på Mina Sidor. Varje biljett kan bara ges bort en gång och denna åtgärd går ej att ångra.

Användaren kan endast ge bort biljetter som inte är aktiverade (ej startade).

Det är varje resenärs egna ansvar att inneha rätt färdbevis för resan.

5.16 Låna ut biljett

Periodbiljetter i Luleå Lokaltrafiks app kan lånas ut och det gäller för 30dagar,90dagar,180dagar och 365dagar.

Biljetter kan endast lånas ut till användare som har ett aktivt konto i Luleå Lokaltrafiks app. Biljetten förblir utlånad till kl. 04:00 nästföljande dag och denna åtgärd går ej att ångra.

Användaren kan endast låna ut biljetter som är aktiverade.

Varje biljett kan lånas ut upp till tre gånger till upp till tre olika användare under dess giltighetstid. Det är inte tillåtet att låna ut biljetter mot ekonomisk ersättning.

Det är varje resenärs egna ansvar att inneha rätt färdbevis för resan och kunna uppvisa det under hela resan.

5.17 Res med din mobilbiljett

Biljetten får du direkt i appen och där ser du hur länge den är giltig för resa och/eller övergång. Du kan välja att köpa biljetten i förväg och sedan aktivera igång den vid ett senare tillfälle. Biljetten måste alltid köpas innan du kliver på bussen. När du kliver på bussen ska biljetten valideras maskinellt i validatorn. Du är skyldig att se till att den är påslagen samt innehar en laddad skärm. Spara alltid mobilbiljetten under hela resan, så att du kan visa upp den vid en kontroll. Vid eventuell biljettkontroll ber personalen om att få den QR-kod, alternativt den kontrollsiffra som finns kopplad till biljetten. För att kunna resa med biljett i app måste telefonen ha ström under hela resan och åtkomst till mobildata.

5.18 Betalning med VISA/MasterCard. Du kan betala med bank- och kreditkort. Betalning skickas via en betalväxel till kortutgivaren. Betalningen dras från kortkontot på samma sätt som vid betalning i butik. Vår betalväxel är PCI-licensierad och följer den sekretess och säkerhet som krävs för denna licensering**5.19 Betalning per faktura hos Klarna**

Vid köp av biljett med Klarnas fakturatjänst, överläts Luleå Lokaltrafiks fodran automatiskt till Klarna. För att kunna genomföra en betalning måste du godkänna Klarnas villkor och integritetspolicy för betalningstjänsten. Se www.klarna.se.

5.20 Betalning per Swish Du som är ansluten till Swish kan genomföra betalning som dras direkt från det personkonto som är kopplat till Swish. Swish-appen öppnas automatiskt på

den mobila enheten och därefter godkänns betalningen via Bank-ID. Åldersgränser för användning av Swish bestäms av bankerna. För mer information om denna tjänst och hur Swish hanterar personuppgifter i enlighet med den Allmänna Dataskyddsförordningen (GDPR) finns att läsa i samband med registreringen av Swish eller på www.getswish.se

5.21 Tillgodo

Vid köp av biljett kan Tillgodo i appen eller på Mina Sidor användas som betelsätt, för hel- eller delbetalning.

Vid delbetalning betalas återstoden av priset med betalkort, Swish eller klarna enligt ovan.

Ett belopp som tilldelats resenären på Tillgodo är giltigt i 180 dagar från utfärdandet.

Tillgodobeloppet försvinner om resenären väljer att radera sitt konto. Tillgodo går inte att överföra till ett annat konto samt kan ej återbetalas.

5.22 Biljettkontroll

Luleå Lokaltrafik genomför kontinuerligt biljettkontroller i trafiken och har rätt att när som helst under en resa kontrollera att du har en giltig biljett. Du ansvarar för att, under hela resan, kunna uppvisa en giltig biljett, som kan kontrolleras maskinellt av biljettkontrollanten samt eventuella kompletterande handlingar, såsom legitimation.

Vid resa med rabatterad biljett ska du alltid kunna styrka att du är berättigad till rabatt. Du är vid en kontroll skyldig att tillfälligt överlämna din mobiltelefon, buss/resekort eller pappersbiljett till biljettkontrollanten. Om du vid en kontroll inte kan uppvisa en giltig biljett och eventuellt kompletterande handlingar kan du enligt lag debiteras en tilläggsavgift. Har du biljett i Luleå Lokaltrafiks app ansvarar du för att under hela resan ha batteri i mobiltelefonen, fungerande internetuppkoppling samt för att mobiltelefonen är i sådant skick att maskinell validering kan ske. Biljetten är giltig även vid kortare avbrott i internetuppkopplingen.

5.23 Användarkonto

Om du skapar ett konto genom att registrera dig i Luleå Lokaltrafiks App eller på Mina Sidor godkänner du i sin helhet dessa användarvillkor. Vänligen notera att du även måste bekräfta att du tagit del av vår integritetspolicy innan du använder Luleå Lokaltrafiks App eller Mina Sidor. Tjänsterna tillhandahålls via vår hemsida lil.lulea.se och genom mobila applikationer för iOS och Android. Villkoren är tillämpliga oavsett från vilken plattform tjänsterna tillhandahålls. Med tjänsterna avses de funktioner i Luleå Lokaltrafiks App och Mina Sidor som tillgängliggörs för den som har ett användarkonto. Tjänsterna tillhandahålls kostnadsfritt för dig i sitt standardutförande. Avtal om ingående av tjänsterna så som registrering får inte ingås av personer under 18 år utan målsmans godkännande. Ett sådant godkännande kan lämnas genom att målsman kopplar Luleå Lokaltrafiks App och/eller Mina Sidor till ett betalkort eller Swish och i samband med registrering av betelsätt ger sitt godkännande för de köp som genomförs för dig som är minderårig. Tjänsterna får endast användas av dig som är 13 år eller äldre. Du ansvarar för eventuella trafikavgifter som teleoperatören tar ut för skickande eller mottagande av data och/eller meddelanden vid registrering och vid användande av tjänsterna. I samband med att du godkänner dessa villkor och eventuella villkor för tilläggstjänst erhåller du en licens att nyttja tjänsterna.

5.24 Säkerhet kring personuppgifter

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

Dataskyddsombud

Luleå Kommun

975 81 Luleå

Telefon: 0920-453000

E-post: dataskyddsombud@lulea.se

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

5.25 Fördröjning av biljettleverans

Normalt sett ska du få din biljett inom en minut efter genomförd betalning. Dröjer det ändå innan Du får din biljett beror det oftast på något problem hos din mobiloperatör. Det kan handla om att det just för stunden är något.

Vid fel hos betalningsmottagaren kan en reservation göras som syns på ditt konto, som automatiskt tas bort efter 10 minuter om ingen biljett har levererats.

5.26 Resevillkor

Innan köp av biljett är Du som resenär skyldig att läsa igenom Luleå Lokaltrafiks Köp & Resevillkor.

5.27 Ångerrätt/Reklamation

Den lagstadgade ångerrätten gäller inte vid köp av biljetter för resa. Dock görs undantag vid resa med Luleå Lokaltrafik. Ej aktiverade biljetter återköps till sitt fulla värde fram till och med sextio (60) dagar efter köptillfället. En biljett kan därefter inte återköpas. Vid återköp i Luleå Lokaltrafiks App eller Mina Sidor sker återbetalning i den försäljningskanal du gjorde köpet och till det betalmedel du valde att betala med.

5.28 Övriga kostnader och avgifter

Trafikhuvudmannen debiterar inga ytterligare avgifter utöver själva biljettkostnaden. Förfrågningar gällande eventuella kostnader för den datatrafik som användning av denna tjänst innebär, hänvisas i första hand till resenärens mobiloperatör.

5.29 Tvist

Tvist med anledning av dessa villkor skall avgöras enligt svensk rätt och vid svensk allmän domstol. Vid tvist med privatperson följer Luleå Lokaltrafik AB Allmänna Reklamationsnämndens (ARN:s) rekommendationer.

6. Skärgårdstrafik

6.1 Biljettkategorier Luleå skärgårdstrafik

För skärgårdstrafiken gäller av Luleå kommun beslutade biljettkategorier samt priser. Du som resenär har själv ansvar för att du har rätt biljett för din resa. Det är alltid resenärens ansvar att i förväg ta reda på vilket färdbevis som krävs för resan.

6.2 Innan köp av biljett är Du som resenär skyldig att läsa igenom Laponia Rederi, Condor Shipping (M/S Stella Marina) samt Luleå kommuns villkor. Laponia Rederi www.laponia.se Luleå kommun Skärgårdstrafik www.lulea.se och www.condorshipping.se.

7. Färdbeviskontroll och kontrollavgift

7.1 Du som resenär har själv ansvar för att du har rätt biljett för din resa. Det är alltid resenärens ansvar att i förväg ta reda på vilket färdbevis som krävs för resan.

7.2 Som resenär ansvarar du för att alltid behålla ditt färdbevis (resekortet, biljetten eller kvittot) under hela resan så du kan visa upp det vid en biljettkontroll.

7.3 Om resenärens resekort inte fungerar (gäller ej spärrade kort) vid påstigning och validering ombord på bussen kontaktas i första hand föraren. Föraren kan utfärda ett tillfälligt färdbevis som gäller under tre (3) dagar om resekortet ej fungerar. Ett nytt färdbevis kan sedan hämtas ut hos LLT info på Smedjegatan mot inlämning av det tillfälliga färdbeviset.

7.4 Resenären är vid biljettkontroll skyldig att visa upp eller lämna över ett giltigt färdbevis tillsammans med styrkande handlingar såsom legitimation.

7.5 Resenär som vid kontroll inte kan uppvisa ett giltigt färdbevis eller styrka en eventuell rabatt erhåller enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik (SFS 1977:67), en kontrollavgift på 1 500 kr.

- 7.6 Om en person vägrar eller inte lämnar riktiga personuppgifter kan polis tillkallas för att säkerställa personens identitet.
- 7.7 Resenär som inte har ett giltigt färdbevis och nekar att ta emot kontrollavgift kan avisas från bussen av trafiktjänsteman som utför biljettkontroll. Resenär som vägrar medge kontrollavgift delgives misstanke om brott, ringa bedrägeri och polis kan därefter kallas till platsen för upprättande av polisanmälan.
- 7.8 Den som nyttjar kollektivtrafik utan att betala för sig eller åker med ett ogiltigt färdbevis kan göra sig skyldig till ringa bedrägeri enligt 9 kap 2 § brottsbalken.

8. Förlustgaranti resekort

- 8.1 Som resenär ansvarar du själv för ditt färdbevis och för att det inte förloras.
- 8.2 Är du registrerad på Mina Sidor kan du själv flytta din biljett till ett nytt resekort eller till din app. Flytta en biljett kan du själv maximalt göra en (1) gång. Nytt resekort kan köpas på LLT info eller Pressbyrån Strand eller beställas via Mina sidor mot en avgift på 50 kronor.
- 8.3 Vi ersätter dig inte för tiden på biljetten från det att du förlorat din mobiltelefon/app/resekort tills det att du fick en ny mobiltelefon/resekort eller laddat ner appen på nytt.
- 8.4 Vi ersätter dig inte för eventuella kostnader du har haft för en annan biljett eller annat sätt att resa under tiden du har varit utan mobiltelefon eller ditt resekort.

Återköp och överföring av värde

- 8.5 LLT återköper inga typer av färdbevis mot kontanter.
- 8.6 LLT återköper inte värdekvitton (förköpta enkelbiljetter), enkelbiljetter eller övriga produkter som laddats på resekort som aktiverats.
- 8.7 LLT återköper inte använda/aktiverade biljetter. Biljetter som ej är använda/aktiverade återköps inom sextio (60) dagar från köptillfället.
- 8.8 Överföring av restvärde från använda eller oanvända färdbevis medges endast efter prövning och om synnerliga skäl föreligger; exempelvis vid dödsfall, sjukdom eller dylikt. Vi ber dig kontakta LLT info vid denna typ av ärende.

9. Att åka buss - för allas trivsel och säkerhet

På hållplatsen

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

På- och avstigning

- 9.5 Som resenär reser du alltid i mån av plats.
- 9.6 Påstigning på buss sker via framdörren.
- 9.7 Resenärer som medför barnvagn eller rollator stiger på via den bakre dörren. Se punkt 7.20-7.24.
- 9.8 Bussen stannar för avstigning på en hållplats när du i god tid trycker på knappen "STOP".
- 9.9 När en buss har börjat rulla stannar föraren endast om det kan ske på ett trafiksäkert sätt.

- 9.10 När flera bussar stannar samtidigt vid en busshållplats, stannar inte den bakomvarande bussen på nytt.
- 9.11 Avstigning sker via bakdörren.
- 9.12 På- och avstigning får inte ske och dörrarna får inte öppnas när bussen är i rörelse.
- 9.13 Dörrar på väg att stängas får inte hindras eller öppnas med våld.

Bagage/handresegods

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

Cykel/Elsparkcykel

- 9.19 Cyklar och barncyklar, är skrymmande och instabila och får av säkerhetsskäl inte tas ombord i sin helhet/ordinarie storlek på LLTs bussar. Hopfällbar cykel/elsparkcykel räknas som handbagage och får tas med i mån av plats om den är maximalt hopfälld under resan utan kostnad. Går cykeln/elsparkcykeln inte att fälla ihop får du inte ta med den ombord på bussen. Den ska kunna medföras utan olägenhet för andra resenärer och utan att blockera andra sittplatser eller utrymningsvägar. Bussföraren ansvarar för säkerheten ombord och kan av säkerhetsskäl neka ombordstigning om handbagaget inte uppfyller dessa krav.

Barnvagnar och rollatorer

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

Hund, katt och mindre husdjur

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

Resenärens ansvar

- 9.30 Som resenär ska du själv ha uppsikt över medfört bagage, barnvagn, rullstol, rollator, husdjur eller annat resgods.
- 9.31 Resenären ansvarar själv både för skador på eller stöld av det bagage som tagits med ombord och för eventuella skador som bagaget kan orsaka på buss, personal, medresenärer eller deras egendom.
- 9.32 För den händelse LLT skulle bli ersättningsskyldig mot annan resenär eller tredje person för skada som orsakats av medfört resgods, så ska den resenär som medfört resgodset i fråga bli betalningsskyldig och hålla LLT skadeslöst för sådan kostnad.
LLT ersätter inte uppkomna skador i samband med bussfärd som orsakats mellan passagerare under färd på grund av rådande trafiksituation så som tex kraftig inbromsning, annat fordon, räddningstjänst, trafikanter, fotgängare och cyklister.

Ordning, trivsel och säkerhet

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

Säkerhetsbälte

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

Hittegods

- 9.46 Upphittat gods som tas om hand av resenär ska överlämnas, utan krav på ersättning, till trafiktjänsteman i fordonet.
- 9.47 Upphittat gods på bussen lämnas på LLT info. Det är du som kund som ansvarar för att se till att det du eventuellt glömt på bussen hämtas på LLT info.
- 9.48 Hittet gods förvaras i 1 månad och kan hämtas på LLT info på Smedjegatan. Värdesaker lämnas till polisen varje vecka. Vi hanterar inte alkohol och livsmedel, det slänger vi direkt.
- 9.49 Bankkort och kreditkort som upphittas på bussen och lämnas till LLT Info klipps sönder i samband med inlämning. Detta i säkerhetssyfte för kunden som tappat kortet och dess identifieringssäkerhet vid hämtning. LLT info kan av säkerhets- och identifieringsskäl ej behålla bankkort och/eller kreditkort.

10. Särskild service till resenärer med funktionsnedsättning

Bussens utrustning och egenskaper

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

Rullstolar, rollatorer och andra förflyttningshjälpmedel

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

Ansvar för säkerheten

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

11. Information vid trafikstörningar

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

12. Ersättning vid försening

Allmänna förutsättningar för ersättning

- 12.1 Trafik utförs enligt vid var tid gällande tidtabell. Om förseningar i LLT:s busstrafik eller brist i LLT:s information gör att resenären blir försenad med 20 minuter eller mer har resenären rätt till ersättning enligt punkt 12.4 i dessa köp- och resevillkor.

12.2 Resenären har inte rätt till ersättning i följande fall:

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

- 12.3 Ersättning ges inte för följdkostnader såsom exempelvis missat möte, missad annan resa eller förlorad arbetsinkomst.

Ersättning vid resa försenad med 20 minuter eller mer

- 12.4 Vid taxiresa eller annan alternativ resa gjord med anledning av **Fullsatt** buss där resenären ej har kunnat åka med, utgår ingen ersättning.
- 12.5 Resenär som blir, eller som förväntas bli, försenad till slutdestinationen med 20 minuter eller mer på grund av förseningar i LLT:s busstrafik eller brist i LLT:s information har rätt till ersättning antingen med ett prisavdrag eller med ersättning för annan transport enligt en (1) av punkterna a) eller b) nedan:
- a) Prisavdrag:** 100% av resans pris återbetalas till ett bankkonto eller 130% av resans pris avrundat till närmsta femkrona återbetalas i form av värdebevis. Resans pris värderas till priset för en enkelbiljett för en vuxen resenär.
- b) Ersättning för annan transport:** Om resan är eller förväntas bli mer än 20 minuter försenad har resenären rätt att använda sig av alternativt färdmedel och i efterhand ansöka om ersättning för utlägg för taxi eller egen bil enligt följande;
- **Taxi**
Taxi ersätts med betalning till ett bankkonto med ett belopp som motsvarar taxiresans faktiska pris, eller i form av värdebevis till ett belopp som motsvarar taxiresans faktiska pris med ett tillägg på 20 %.
Taxiresans faktiska pris måste styrkas med ett bifogat taxameterkvitto i original. Ersättning för taxiresa utgår dock med ett maxbelopp om 1 110 kronor. Nämnda maxbelopp gäller per resenär och kan således, då styrkt faktisk kostnad överstiger maxbeloppet, läggas ihop för flera resenärer som väljer att samåka med taxi.
 - **Bil**
Vid resa med egen bil utgår milersättning betald till ett bankkonto eller i form av värdebevis i enlighet med RSV:s norm (f.n. 18,50kr/mil), dock med ett maxbelopp om 1 110 kronor. Vid begäran om ersättning för resa med egen bil ska registreringsnummer anges. I förekommande fall ska kostnaden styrkas.

13. Person- och sakskador

- 13.1 Ansvar för personskada och viss sakskada som uppkommer i LLT:s busstrafik regleras i Trafikskadelagen (1975:1410) samt i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004. Inträffar person- och/eller sakskada ska du kontakta LLT info för närmare anvisningar.
- 13.2 Utöver ansvaret för förseningar och vissa person- och sakskador i enlighet med dessa resevillkor är LLT:s skadeståndsansvar begränsat till skador som orsakats av grov vårdslöshet från LLT:s sida.

Kvalitetsbrister

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

14. Reklamation och ansökan om ersättning vid försening

- 14.1 Reklamation och/eller ansökan om ersättning vid försening enligt dessa resevillkor ska ske skriftligen, antingen via ett formulär på hemsidan www.llt.lulea.se eller genom att fylla i en blankett och lämna/skicka in den till LLT info. Blanketten finns tillgänglig för nedladdning/utskrift på vår hemsida, www.llt.lulea.se samt i tryckt form hos LLT info.
- 14.2 Om ansökan gäller ersättning för annan transport ska originalkvitton, till exempel taxameterkvitton, som styrker kostnaderna bifogas med ansökan.
- 14.3 Reklamation och/eller ansökan om ersättning ska vara LLT tillhanda inom 14 dagar från dagen för aktuell resa.
- 14.4 Varje ansökan om ersättning vid försening utreds och prövas innan LLT beslutar om ersättning.
- 14.5 Resenärens rätt till ersättning bortfaller helt om felaktiga uppgifter lämnas.

15. Personuppgifter

- 15.1 LLT är personuppgiftsansvarig i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204).
- 15.2 LLT behöver behandla insamlade personuppgifter för att kunna fullfölja och administrera åtagande gentemot Resenärerna enligt dessa Allmänna villkor.
- 15.3 LLT samlar endast in personuppgifter; namn, postadress, e-mail, telefonnummer, bankuppgifter och liknande, som resenärer frivilligt lämnar, till exempel i samband med att resenärer köper biljetter och kort via internet, vid registrering och spärning, vid utfärdande av tilläggsavgift, vid begäran av försening ersättning eller vid annan kontakt med LLT.
- 15.4 Genom att en resenär lämnar sina personuppgifter för registrering samtycker resenären till att LLT behandlar uppgifterna för de ändamål som framgår av dessa Allmänna villkor.
- 15.5 En resenär har rätt att en gång per kalenderår, kostnadsfritt och efter skriftlig ansökan få information om vilka personuppgifter om resenären som LLT behandlar.
- 15.6 Resenären har även rätt att ställa frågor rörande LLT:s personuppgiftsbehandling samt att begära att LLT rättar personuppgifter.
- 15.7 Vidare kan resenären neka behandling av personuppgifter för direkt marknadsföringsändamål. Sådan skriftlig ansökan kan ställas till den som samlat in personuppgifterna (LLT).
- 15.8 Personliga resvanor är skyddat av sekretess för tredje man. LLT kan därför inte lämna ut uppgifter med detaljer som kan röja någon persons resvanor, resehistorik eller resmönster.

16. Kontakta LLT

Kundtjänst – LLT info

LLT info

Smedjegatan 13 H, Luleå

Öppettider: helgfri vardag måndag-fredag kl. 10.00-17.00

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

Hemsida: www.llt.lulea.se

E-post: lltinfo@lulea.se

Facebook: www.facebook.com/lltinfo

Tidtabellupplysning per telefon

Ring 0771-99 00 00 för personlig service och information om våra tidtabeller och linjestäckningar. Telefonen är bemannad helgfri vardag, måndag – fredag kl. 08.00-17.00.

Huvudkontor

Luleå Lokaltrafik AB (LLT)
Midgårdsvägen 20
973 34 Luleå
E-post: llt@lulea.se