



SL:s allmänna köp- och resevillkor

Innehållsförteckning

1	För vem och när gäller villkoren?	2
2	Trafikutbud, biljetter och priser	2
3	Biljettkontroll och tilläggsavgift	12
4	Du kan få ersättning om resan blir försenad	13
5	Förlustgaranti.....	15
6	Återköp av periodbiljett och reskassa	17
7	Tillgänglighetsgaranti för dig med funktionsnedsättning	18
8	Ordnings- och säkerhetsregler när du reser	19
9	Du har själv ansvar för dina saker.....	21
10	SL:s ansvar och ansvarsbegränsningar	22
11	Om du hamnar i en tvist med SL	22
12	Personuppgifter som SL samlar in.....	23
13	Lagar som har koppling till villkoren	23

Biljetter, priser och särskilda villkor

1 För vem och när gäller villkoren?

De här allmänna köp- och resevillkoren gäller när du köper biljetter till SL-trafiken, reser med SL-trafiken eller befinner dig på SL:s område utan att resa. För vissa typer av biljetter och SL-tjänster gäller dessutom särskilda villkor, till exempel när du köper skol- och företagsbiljetter.

De allmänna bestämmelserna för köp- och resevillkor finns i vissa lagar och förordningar. De finns i en lista under punkt 13 sist i villkoren. Förutom i de fall villkoren följer av lag, är det SL som bestämmer vilka regler som gäller i SL-trafiken. De reglerna har SL också rätt att ändra, men du kan alltid hitta de aktuella villkoren på sl.se/villkor. De köpvillkor som gällde vid biljettköpet gäller under hela biljettens giltighetstid.

De villkor som avser biljetter med fast startdatum i SL-appen träder i kraft i samband med att denna typ av biljetter lanseras i SL-appen, se info på sl.se när biljettypen lanserats.

Ordförklaring

SL är Aktiebolaget Storstockholms Lokaltrafik, som ägs av Region Stockholm.

SL-trafiken är det linjenät (inklusive stationer och fordon med mera) där SL, eller ett företag som SL anlitar, gör det möjligt att resa med kollektiv persontrafik inom Stockholms län (och i vissa angränsande områden).

SL:s område är området innanför SL:s spärrlinje.

Spårområdet är området där järnvägsspåren är åtkomliga.

SL Access-kort var de smartkort som introducerades i SL-trafiken under 2008. SL Access-kortet kan du lätt känna igen eftersom ordet Access framgår av SL Access-logotypen på ena sidan av kortet. Vanligtvis har dessa kort blå eller svart färg. Biljettsystemet SL Access stängdes 31 mars 2023 och är inte längre i drift. Biljetter och reskassa på SL Access-kort kan inte längre användas för att resa – de är inte längre giltiga i SL-trafiken.

SL-kort är de smartkort som introducerades i SL-trafiken under 2021. Dessa kort blippas mot den gröna läsaren. SL-kortet kan du lätt känna igen eftersom det finns en QR-kod på ena sidan och dessutom har kortet två taktila markeringar. SL-korten har vanligtvis grön färg.

2 Trafikutbud, biljetter och priser

Region Stockholm och SL bestämmer tillsammans

- ✓ trafikutbudet, det vill säga tidtabeller och linjesträckningar
- ✓ biljettsortimentet, det vill säga vilka typer av biljetter som ska finnas
- ✓ priserna, det vill säga vad en biljett ska kosta.

De har också rätt att ändra på detta. Det aktuella trafikutbudet, biljettsortimentet och priserna hittar du alltid på sl.se.

2.1 Du måste ha en giltig biljett

När du reser med SL måste du ha en biljett som gäller under hela resan. Du måste också ha biljett när du befinner dig på SL:s område utan att resa, alltså innanför SL:s så kallade spärrlinje.

Om du reser med en biljett som inte har en fast starttidpunkt, måste du starta biljetten för att den ska vara giltig. De biljetter utan fast starttidpunkt som du har på ditt SL-kort startar du genom att blippa kortet på den gröna läsaren. För periodbiljetter utan fast startdatum i SL-appen och enkelbiljetter i SL-appen gäller att du själv startar biljetten

genom att aktivera den i appen.

En enkelbiljett är giltig i SL:s läsare i 75 minuter från och med dess starttid. Starttiden fastställs på olika sätt beroende på vilken sorts enkelbiljett du köper, det kan vara antingen när du aktiverar biljetten, eller när du köper biljetten, eller när du blippar ditt betalkort för första gången i samband med att du påbörjar din resa.

Du får resa med en enkelbiljett tills du är framme vid din slutdestination även när resan tar längre tid än 75 minuter, så länge du inte gör något byte när 75 minuter har gått som kräver att du läser in biljetten igen.

Om det har gått över 75 minuter sedan biljetten startade måste du köpa en ny biljett för att göra ett byte där du måste läsa in biljetten på nytt. Det gäller till exempel om du behöver passera en ny spärmlinje eller om du kliver på en ny buss, lokalbana, pendelbåt, eller spårvagn där du måste läsa in biljetten på nytt. Det går däremot bra att göra byten om du redan är innanför ett slutet spärrsystem, till exempel om du reser med pendeltåg eller tunnelbana och gör byten innanför spärmlinjen, under förutsättning att du gör dessa byten när du är på väg mot din slutdestination och utan annat uppehåll än vad som krävs för att nå din slutdestination.

Det är bara om biljetter säljs ombord som du får kliva på utan att ha köpt biljett i förväg. Den enda linje där du kan köpa enkelbiljetter av konduktören är spårvagnslinje 7. Där har du möjlighet att blippa ditt betalkort ombord och på så sätt köpa en enkelbiljett, men utöver det finns inga möjligheter att köpa biljett ombord.

Vilka olika biljetter som finns och hur de fungerar kan du läsa om på sl.se/biljetter.

2.2 Resor över länsgränsen

Delar av SL-trafiken passerar länsgränserna till Uppsala och Södermanlands län. För att resa till och från de angränsande länen gäller i vissa fall särskilda regler och biljetter. Läs mer om det på sl.se/over-lansgransen.

2.3 Rabatterat pris för barn, ungdomar, studenter och pensionärer

Vissa resenärer betalar ett lägre, rabatterat pris. Priser och mer information om de rabatterade biljetterna finns på sl.se/sortiment-och-regler.

- ✓ **Barn som är under 6 år** reser alltid gratis. Av säkerhetsskäl får de dock aldrig åka ensamma.
- ✓ **Barn som är under 7 år** får åka gratis tillsammans med en annan person som är över 7 år och har en giltig biljett. Dessutom får du som har fyllt 18 år och reser med en giltig biljett ta med dig upp till 6 barn som har fyllt 7 men inte 12 år utan extra kostnad.
- ✓ **Barn och ungdomar** får resa till rabatterat pris från och med att de fyller 6 år till den dag de fyller 20 år. En periodbiljett som är köpt till rabatterat pris kan användas av en person som fyller 20 år under den tid som periodbiljetten gäller.
- ✓ **Pensionärer** har rätt att resa till rabatterat pris från och med dagen de fyller 65 år. Rabatterat pris gäller även de som är yngre än 65 år men kan visa upp Försäkringskassans "Intyg för förmånstagare" eller Pensionsmyndighetens "Pensionärsintyg".
- ✓ **Studenter** som har fyllt 20 år har rätt att resa till rabatterat pris om de kan visa upp id-kort och en giltig studentlegitimation med SL:s logotyp.



2.3.1 Barnvagnar

Du som reser med barn i barnvagn måste ha en giltig biljett när du reser i SL-trafiken, men om du reser med buss finns det undantag i vissa speciella fall – se nedan. Barnvagnen får vara högst 120 cm lång, oavsett vilket trafikslag du reser med.

Resa med barn i barnvagn på buss

Om bussen har biljettläsare vid alla dörrar måste du som reser med barn i barnvagn ha en giltig biljett.

Om bussen endast har biljettläsare vid framdörrarna och inte vid de övriga dörrarna, reser du gratis på en sådan buss om du reser med barn i barnvagn. Passerar du en spärrlinje för att komma till bussterminalen måste du ha en giltig biljett, oavsett om bussen har biljettläsare vid alla dörrar eller inte.

I de fall där du får resa gratis med barn i barnvagn på buss enligt ovan gäller även följande:

- Barnet/barnen behöver inte sitta i barnvagnen, varken när du stiger på eller under resan.
- Regeln gäller för en resenär per barnvagn.
- SL:s medtaganderegler gäller även för dig som reser med barn i barnvagn på buss.

2.4 Särskilda villkor när du köper biljetter i mobilappen

Du kan köpa biljett i mobilappen "SL-Reseplanerare och biljetter", och betala med kontokort eller Swish. Läs om hur du laddar ned mobilappen på sl.se/om-sl-appen.

För de flesta typer av biljetter som du köper i SL-appen gäller att du själv väljer när du vill starta biljetten, men det finns undantag. Så här fungerar det:

- **Periodbiljetter som du köper i SL-appen och som inte har ett fast startdatum:** du väljer själv när du vill starta biljetten. Du måste starta biljetten inom 60 dagar från köpet, efter det går biljetten inte att använda. Om du inte startar biljetten inom 60 dagar försöker SL betala tillbaka det belopp som du har betalat för biljetten, antingen till ditt kontokort eller via Swish beroende på vilket betalsätt du använde vid köpet. SL har ingen skyldighet att återbetala på annat sätt.
- **När SL lanserat periodbiljetter med fast startdatum i SL-appen gäller följande:** sådana biljetter börjar gälla på det fastställda startdatumet, du kan alltså inte själv välja när en sådan biljett ska startas. Exempel på biljetter med fast startdatum är bland annat Skolbiljett hösttermin och Fritidsbiljett hösttermin.
- **Enkelbiljetter som du köper i SL-appen:** du väljer själv när du vill starta biljetten. Du måste starta biljetten inom 365 dagar från köpet, efter det går biljetten inte att använda. SL återköper inte enkelbiljetter, vare sig du startat biljetten eller inte.

2.4.1 Du kan köpa biljett i SL-appen och använda biljetten med SL-appen

Alla biljetter du köper i SL-appen kan du använda i SL-trafiken med SL-appen. Biljetten visas på mobiltelefonens bildskärm och du blippar den på en av SL:s gröna läsare.

För de biljetter utan fast starttidpunkt som du köper i SL-appen finns det i appen en funktion där du själv startar den biljett som finns sparad i appen.

2.4.2 I SL-appen kan du köpa biljetter till ett SL-kort som du sedan kan använda i SL-trafiken. I SL-appen kan du köpa biljetter till ett SL-kort, vilket leder till att du kan använda biljetten i SL-trafiken genom att blippa SL-kortet mot SL:s gröna läsare. Detta är endast

möjligt för ett visst urval av de biljetter som erbjuds i appen (se mer information på sl.se/biljetter-sl-kort). När du har köpt en biljett till SL-kortet kan biljetten inte användas i SL-



appen. Den biljett som du köpt till ett SL-kort och som inte har en fast starttidpunkt startar du genom att du blippar kortet på en av SL:s gröna läsare. Om du har flera biljetter på ditt SL-kort kan du inte själv välja vilken av dem som ska starta först, i stället bestäms det av SL:s system, läs gärna mer om detta på sl.se/biljetter-sl-kort.

2.4.3 Du betalar själv trafikavgifterna när du köper biljett

Din teleoperatör kan ta ut trafikavgifter när du registrerar och använder biljettappen. Du betalar själv sådana avgifter.

2.4.4 Det är förbjudet att kopiera och skicka vidare biljetter

Du får inte kopiera eller skicka vidare en biljett som du har köpt med mobilappen. Vid misstanke om sådan kopiering, eller annan spridning kan SL spärra användare och biljetter enligt punkt 2.8.5.

2.4.5 SL:s ansvar för mobilappen

SL garanterar inte att mobilappen alltid fungerar eller att det alltid går att köpa en biljett. SL har inte heller något ansvar för problem som kan uppstå vid köp av biljett och som inte beror på SL, till exempel problem med att genomföra betalningar, att appen inte

fungerar för att det inte finns något Internet tillgängligt eller att kunden inte har uppdaterat sin app (SL rekommenderar att alltid ha mobildata aktiverat, att alltid se till att appen hålls uppdaterad) och att en biljett med anledning av det blir felaktig eller inte går att använda. Tekniska fel som SL får reda på kommer dock att rättas till.

För giltiga biljetter som har köpts i appen men som inte kan visas eller aktiveras på grund av tekniska problem i SL:s utrustning ansvarar SL.

SL har rätt att när som helst vad gäller försäljning av biljett ändra innehållet i tjänsten. Information om sådana ändringar kommer att finnas på sl.se.

2.4.6 Betalning

Kortbetalningstjänsten i mobilappen tillhandahålls av Swedbank Pay. För betalningar med swish krävs en swish-app samt ett mobilt Bank-ID. Mer information hittar du på getswish.se/privat/tjanster.

2.4.7 SL kan spärra biljetter och användare

SL kan spärra en biljett köpt i mobilappen från att användas och spärra dig från att köpa biljett i mobilappen. Det kan till exempel hända om SL misstänker att du har missbrukat tjänsten eller har använt den på ett otillåtet sätt. Det kan också vara om SL bedömer att du ska spärras på grund av tekniska eller säkerhetsmässiga skäl och för att skydda SL:s eller andra parter intressen.

SL behöver inte säga till i förväg när de spärrar en biljett köpt i mobilappen eller någon från att köpa biljett i mobilappen.

Vad räknas som missbruk av en tjänst hos SL?

Som missbruk räknas alla typer av bedrägerier, biljettkopiering, medverkan till spridning av kopierade biljetter, falska köp eller falska uppgifter. SL rapporterar missbruk till polisen eller åklagarmyndigheten.

2.5 Särskilda villkor för prenumeration på månadsbiljett

2.5.1 Beställning

I appen kan du teckna en prenumeration på månadsbiljetter. Det betyder att du ingår ett avtal som innebär att SL automatiskt levererar en ny biljett inför varje kalendermånad efter att vi debiterat ditt kort. Du kan välja att ha biljetten i SL-appen eller på ett SL-kort.

Startdatum för den första biljettens giltighet är valfritt men måste vara ett datum inom 60 dagar från beställningstillfället.

2.5.2 Betalning

- Första betalningen kan ske antingen vid beställning eller vid ett senare tillfälle, beroende på vilket startdatum du valt.
- Efterföljande betalningar (betalning som sker efter den allra första betalningen) görs den 26:e för kommande månad.
- Om täckning saknas på kortet och det inte är spärrat görs två nya försök den 27:e och den 28:e.
- Prisbelopp för perioder som *inte* är en *hel* kalendermånad: Om du startar prenumerationen *en bit in* i en månad så betalar du ett pris som avser de dagar som kvarstår i den kalendermånaden, dvs. du betalar *inte för hela* kalendermånaden. Samma princip gäller om du avslutar *en bit in* i en månad. Det finns ett regelverk för hur detta fungerar. På sl.se/prenumeration kan du kan läsa om det regelverket och se olika exempel på scenarier med olika val av startdatum.
- Betalsättet som erbjuds är kortbetalning.
- Du får ett meddelande via e-post vid varje misslyckat försök att debitera kortet.
- Om betalningen misslyckas levererar SL ingen biljett och prenumerationen avslutas. Den biljett du har betalat för får du resa på under hela dess giltighetstid.
- Under avtalstiden har SL rätt att göra prisförändringar samt att debitera kortet med varierande belopp. Med varierande belopp avses följande:
 - Du kan bli debiterad olika belopp vid olika debiteringstillfällen beroende vilka datum du valt att starta eller avsluta prenumerationen på, eftersom beloppen kan avse en del av en månad.
 - När du tecknar prenumeration ger du SL fullmakt att debitera dig ett nytt pris i händelse av att SL genomför biljettprisändringar, SL behöver inte inhämta ett ytterligare medgivande från dig.

2.5.3 Vad kostar biljetten i samband med en biljettpreisändring?

Det finns ett regelverk för hur detta fungerar. På sl.se/prenumeration kan du kan läsa om det regelverket och se exempel på scenarier med olika val av start- eller avslutsdatum.

2.5.4 Bindningstid

När du tecknar en prenumeration gäller en bindningstid på minst 30 dagar från första biljettens första giltighetsdag. Under denna period kan prenumerationen inte avslutas. Om de första 30 dagarna i bindningstiden sträcker sig över ett månadsskifte kommer du att kunna avsluta prenumerationen tidigast sista dagen i månaden efter det månadsskiftet.



2.5.5 Uppsägningstid och avslut av prenumerationen

Du kan ångra din beställning före den första biljettens startdatum:

- En prenumeration kan ånras före den första biljettens startdatum och återbetalas då i sin helhet.

Efter att bindningstiden löpt ut övergår prenumerationen till att löpa tills vidare. Du kan då säga upp prenumerationen när du vill men det finns vissa begränsningar som beskrivs nedan:

- Vid uppsägningstillfället behöver du välja ett avslutsdatum för prenumerationen, dvs. den sista dag du vill att din prenumérationsbiljett ska gälla.
- Om du vill avsluta under *samma* månad som uppsägningstillfället kan du endast välja den sista kalenderdagen i den månaden som avslutsdatum.
 - *T.ex. om du under november bestämmer dig för att du vill avsluta prenumerationen, och du vill avsluta innan november är slut, då kan du endast välja den sista november som avslutsdatum.*
- Om du vill avsluta månaden *efter* uppsägningstillfället eller senare, kan du välja valfritt datum i den månaden som avslutsdatum.
 - *T.ex. om uppsägningstillfället sker i november och du vill ha den 21 december som avslutsdatum. Ditt pris för december kommer då bara att avse de första 21 dagarna i december. Dessutom gäller då följande: Om du redan har betalat för alla 31 dagar i december så kommer SL först att återbetala dig för december kalendermånad och sedan debitera dig för 21-dagarsperioden.*
- Avslutsdatumet behöver inträffa under *samma* månad som uppsägningstillfället för att du inte ska bli betalningsskyldig för nästkommande månad.
 - Om du i detta fall redan har hunnit betala för nästkommande månad så kommer SL att återbetala dig det beloppet och om SL redan har hunnit leverera en ny biljett så spärras den.
 - *Tex. om uppsägningstillfället sker den 28 november och du vill ha avslutsdatumet den sista november. Då har SL i normalfallet debiterat avgiften för kommande månad den 26 november. Du blir i detta fall återbetald för december-biljetten och den spärras.*
- Senast möjliga avslutsdatum är 60 dagar räknat från uppsägningstillfället.

2.5.6 Flytta biljetten från SL-appen till SL-kortet eller vice versa

Du kan själv flytta biljetten från SL-appen till SL-kortet (eller vice versa) högst en (1) gång per kalendermånad. Detta är en funktion som är separat från SL:s förlustgarantifunktion.

Du får inte flytta biljetten tidigare än 75 minuter efter den senaste gången du blippat biljetten i en biljettläsare.

2.5.7 Digital utlåning

Du som har en månadsprenumeration kan låna ut biljetten. Du som lånar ut biljetten kallas nedan för "utlånaren". Den person som du lånar ut biljetter till kallas "mottagaren".

- Mottagaren behöver ha SL-appen för att kunna låna biljetten.
- Mottagaren, eller den som reser med biljetten, ansvarar alltid själv för att hen

uppfyller de krav som finns för att resa med en biljett av en viss priskategori.

- SL har inget ansvar gentemot dig som utlånare för det fall att mottagaren hanterar biljetten på ett bedrägligt eller otillåtet sätt.
- Biljetten skickas automatiskt tillbaka till utlånaren vid trafikdygnets slut – kl. 04.30. Mottagaren ansvarar för att eventuella resor avslutas innan dess och ansvarar för att kunna uppvisa en giltig biljett under hela sin resa.
- Biljetten kan inte skickas tillbaka tidigare än 04.30. Det finns inte möjlighet att göra undantag från denna regel.
- Du har inte rätt att låna ut biljetten mot ekonomisk ersättning.
- Mottagaren har inte rätt att göra en förlustanmälan.
- Om du som utlånare förlustanmäler biljetten under tiden då biljetten är utlånad kommer du att få din ersättningsbiljett först vid utlåningstidens slut.
- Du som utlånare kommer inte att få tillgång till mottagarens resehistorik.
- Du som utlånare kan låna ut biljetten ett begränsat antal gånger. För detaljer, se sl.se/lana-ut-biljett.
- Du som utlånare får låna ut biljetten till maximalt fem mottagare per biljett.
- SL:s digitala utlåningstjänst har inte någon funktion som möjliggör för mottagaren att låna ut biljetten till en tredje person.

2.5.8 SL har rätt att ändra eller upphöra med tjänsten

- SL förbehåller sig rätten att när som helst justera innehåll och funktioner i tjänsten under prenumurationsperioden.
- SL förbehåller sig även rätten att när som helst att avsluta prenumerationstjänsten.
- SL informerar dig 30 dagar i förväg om SL avser att göra omfattande förändringar eller att avsluta tjänsten

2.5.9 Missbruk av prenumerationstjänsten

Om du missbrukar prenumerationstjänsten eller på något sätt bryter mot reglerna kring utlåning av biljett har SL rätt att permanent spärra dig för framtida prenumurationsbeställningar enligt punkt 2.4.7 i SL:s Allmänna köp- och resevillkor.

2.6 Särskilda villkor när du reser med betalkort

Du kan resa i SL-trafiken genom att blippa ett giltigt betalkort direkt i en av SL:s läsare. Utöver fysiska betalkort kan du använda digitala betalkort i digitala plånböcker, till exempel Samsung Pay, Google Pay och Apple Pay. Betalkortet ska vara kopplat till något av kortnätverken MasterCard, Visa eller American Express. SL har rätt att när som helst besluta att inte acceptera ett kortnätverk eller en kortutgivare utan att behöva förklara varför.

2.6.1 När du blippar ditt betalkort innebär det att du köper en enkelbiljett

När du blippar ditt betalkort innebär det att du köper en enkelbiljett till vuxenpris, såvida du inte i förväg registrerat ditt betalkort för köp av rabatterade biljetter på sl.se (du kan läsa mer om det här nedan).

Biljetten börjar gälla direkt när du blippar betalkortet första gången i samband med att du startar din resa. Biljetten gäller därefter i 75 minuter. Om du blippar betalkortet igen i samband med att du gör byten inom 75 minuter räknas det som byten under biljettens giltighetstid, och det innebär alltså inte att du köper en ny biljett. Du kan se hur lång tid som finns kvar på din biljett på sl.se/dina-resor-med-betalkort (se mer information om detta i punkt 2.6.7).

Varje fysisk eller digital version av betalkortet räknas som ett separat betalkort. Det innebär att du debiteras en kostnad för två biljetter om du först blippar ett fysiskt betalkort, och därefter, vid ett byte under biljettens giltighetstid, blippar en digital version av samma betalkort. Du bör därför använda samma fysiska eller digitala betalkort under hela din resa.

2.6.2 Du kan köpa enkelbiljett till rabatterat pris genom att blippa ett betalkort

Du kan blippa ditt betalkort och på det sättet köpa enkelbiljett till rabatterat pris (pris för pensionär, student, ungdom) under förutsättning att du registrerar ditt betalkortsnummer på sl.se/dina-resor-med-betalkort minst en dag innan du ska resa i SL-trafiken. Du behöver inte logga in för att göra detta. I SL:s system sparas inte själva betalkortsnumret utan det som sparas är ett så kallat SL-token. När du har registrerat ditt betalkortsnummer på detta sätt och sedan väntat en dag eller mer innebär det alltså att om du blippar betalkortet på någon av SL:s gröna läsare så köper du en enkelbiljett till rabatterat pris.

Om du vill ta bort registreringen, till exempel på grund av att du inte längre har rätt att resa med biljett till rabatterat pris, kan du göra det på samma sida på sl.se. Om du tar bort registreringen behöver du vänta minst en dag innan du kan använda ditt betalkort för att köpa vuxenbiljett genom att blippa det på SL:s gröna läsare. Du är personligen ansvarig för att ditt betalkort är inställt till det pris som du ska betala. Om du reser med rabatterat pris utan att ha rätt till det kan SL utfärda en tilläggsavgift vid biljettkontroll (i enlighet med punkt 3).

Längre upp i dessa villkor kan du läsa mer om vem som har rätt att resa med biljett till rabatterat pris.

2.6.3 Du kan endast köpa biljett till dig själv med ditt personliga betalkort

Om du vill resa med betalkort så måste det vara med ditt personliga betalkort, fysiskt eller digitalt, och du kan endast betala för dig själv. Medföljande som behöver biljett men inte har ett eget betalkort måste köpa biljett på annat sätt.

2.6.4 Spärrade betalkort

Det förekommer att betalkort spärras av kortutgivaren, till exempel när det kommit bort eller stulits. När du blipper ett betalkort i SL:s läsare kommer en kontroll att ske mot kortutgivande bank för att bekräfta att betalkortet inte är spärrat. Om betalkortet visar sig vara spärrat av kortutgivaren kommer det att spärras även i SL:s system. Om betalkortet är spärrat av kortutgivaren är biljetten ogiltig även om spärrarna till SL:s område öppnats när betalkortet blippats. Resenärer som blippat ett spärrat betalkort riskerar tilläggsavgift vid en biljettkontroll.

2.6.5 Betalning

Efter dygnets slut beräknas det antal biljetter du använt under dygnet och det totala belopp som du ska betala för dem. Beloppet debiteras därefter ditt betalkortskonto. Du ser transaktionen på ditt betalkorts kontoutdrag, men beroende på din kortutgivares system kan det ta en eller flera dagar innan beloppet syns där. Om du använt flera fysiska eller digitala versioner av ditt betalkort samma dag kommer flera belopp att debiteras ditt betalkortskonto, se punkt 2.9.1.

2.6.6 Om beloppet inte kan debiteras

Om det saknas tillräckligt med pengar på betalkortskontot när SL försöker debitera kommer betalkortet att spärras i SL:s system. Du kan därefter inte resa med betalkortet i

SL:s trafik förrän skulden är betald. Du ansvarar själv för att betala beloppet. SL kommer vid flera tillfällen att försöka debitera skuldbeloppet. Om det lyckas tas också betalkortet bort från SL:s spärrlista. I transaktionstexten på ditt betalkorts kontoutdrag står det då "SL sen dragning".

2.6.7 På sl.se kan du se information om dina resor och dina belopp, samt skriva ut kvitto

Du kan se hur många resor du gjort under dagen och dagens totalbelopp genom att gå in på sl.se/dina-resor-med-betalkort. Där kan du också se hur lång tid du har kvar på din biljett samt skriva ut kvitto. Betalkortet måste vara giltigt för att du ska kunna få ett kvitto. Ta därför ut de kvitton som du behöver innan du byter ut det betalkort som du rest med. Digitala kortnummer kan bytas ut oftare än fysiska betalkort och utan att du informeras. Var därför extra noga med att direkt ta ut de kvitton du behöver om du reser med ett digitalt betalkort. Om betalkortet har spärrats i SL:s system på grund av en obetald skuld kan du se ditt skuldbelopp. Varje version av ett betalkort, fysiskt eller digitalt, hanteras var för sig i SL:s system. Du har möjlighet att kontrollera uppgifterna både för fysiska och digitala betalkort.



2.6.8 Ta bort ett fysiskt eller digitalt betalkort från SL:s spärrlista

Om ditt betalkort är spärrat i SL:s system på grund av en obetald skuld har du möjlighet att ta bort spärren genom att göra följande:

1. Kontrollera hur stor skulden är. Det gör du på sl.se/dina-resor-med-betalkort.
2. Säkerhetsställ att det finns pengar motsvarande skulden på betalkortskontot.
3. Blippa betalkortet i SL:s läsare. Lampan i SL:s läsare lyser nu rött och skuldbeloppet reserveras på ditt betalkortskonto. Betalkortet tas nu bort från SL:s spärrlista.
4. Blippa betalkortet en gång till. Lampan lyser nu grönt och du kan resa igen. Du ser transaktionen på ditt betalkorts kontoutdrag efter en eller flera dagar. I transaktionstexten står det då "SL sen dragning".

2.7 Du har ingen ångerrätt

Du har inte någon ångerrätt när du köper biljett genom sl.se eller mobilappen, eller genom att blippa ditt betalkort. I vissa fall finns dock möjlighet för dig att begära ett återköp. Reglerna kring återköp finns beskrivna i punkt 6 i de här villkoren.

Reglerna om ångerrätt finns i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

2.8 Särskilda villkor när du köper biljetter hos SL:s försäljningsombud och spärrkiosker

För de flesta typer av biljetter som du köper i hos SL:s försäljningsombud och spärrkiosker gäller att du själv väljer när du vill starta biljetten, men det finns undantag. Så här fungerar det:

- **Periodbiljetter som inte har ett fast startdatum:** du väljer själv när du vill starta biljetten. Du måste starta biljetten inom 60 dagar från köpet, efter det går biljetten inte att använda. För information om återköpsvillkor, se avsnittet om återköp längre ned i detta dokument.
- **Periodbiljetter med fast startdatum:** sådana biljetter börjar gälla på det fastställda startdatumet, du kan alltså inte själv välja när en sådan biljett ska startas. För information om återköpsvillkor, se avsnittet om återköp längre ned i detta dokument.
- **SL-enkelbiljetter på SL-kort:** du väljer själv när du vill starta biljetten. Du måste starta biljetten inom 365 dagar från köpet, efter det går biljetten inte att använda. SL återköper inte enkelbiljetter, vare sig du startat biljetten eller inte.
- **Enkelbiljetter i pappersformat (utskrift på kvittopapper):** Biljetten börjar gälla direkt vid köp. Detta gäller följande biljettyper: SL-enkelbiljett, UL/SL-enkelbiljett, UL-enkelbiljett, Arlandapassage-enkelbiljett och SL+Arlandapassage enkelbiljett. SL återköper inte enkelbiljetter.
- **Arlandapassage-enkelbiljetter och SL+Arlandapassage enkelbiljetter på SL-kort:** sådana biljetter börjar gälla direkt vid köp. SL återköper inte enkelbiljetter.

3 Biljettkontroll och tilläggsavgift

SL genomför biljettkontroller i SL-trafiken. Själva kontrollerna sköts av ISS Facility Services AB. De som får genomföra en biljettkontroll är trafikpersonal, trafiktjänstemän, tjänstemän som utför avgiftskontroller och ordningsvakter.

Du är skyldig att visa upp att du har en giltig biljett och lämna över den när det är biljettkontroll i SL-trafiken. Om du har köpt en biljett till rabatterat pris måste du dessutom kunna visa upp något som styrker att du har rätt till det lägre priset, till exempel en id-handling, Försäkringskassans eller Pensionsmyndighetens intyg eller en studentlegitimation. Läs mer om vad som gäller under punkt 2.3 i de här villkoren.

Om du reser med en biljett som finns i mobilappen är du även skyldig att uppge telefonnumret till den mobiltelefon som du har köpt biljetten från, och visa upp och lämna över mobiltelefonen som biljetten finns på.

Om du rest med betalkort är du skyldig att blippa betalkortet du använde när du startade din resa mot kontrollantens kontrollutrustning.

Vad som händer om du inte visar upp en giltig biljett

Om du inte kan visa upp en giltig biljett vid en biljettkontroll måste du, förutom i de fall avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig enligt lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en tilläggsavgift på 1850 kronor. Du måste också betala kostnaden för en enkelbiljett utöver kostnaden för tilläggsavgiften. Om du inte betalar inom 10 dagar tillkommer också en påminnelseavgift. Om du inte har betalat efter 12 dagar lämnas ärendet över till ett inkassoföretag, och då behöver du betala kostnader för inkasso och ränta enligt paragraferna 4 och 6 i räntelagen.

Om du vägrar att köpa biljett eller att betala tilläggsavgiften kan du bli avvisad från bussen, tåget eller spårvagnen. Du kan också bli avvisad från områden som allmänheten bara har tillträde till med biljett (det vill säga innanför SL:s så kallade spärrlinje).

Om du missbrukar en biljett kan du bli av med din biljett, eller ditt SL-kort.

Det här är dina rättigheter när du reser med SL

4 Du kan få ersättning om resan blir försenad

Om det finns risk för att det ska bli förseningar i SL-trafiken kan du ha rätt till ersättning. Du kan dock bara få ersättning för kostnader som är skäligen. Samma regler gäller när det har varit en försening som du har drabbats av.

En resa räknas som försenad om du kommer fram till din slutdestination senare än vad som anges i tidtabellen. Vid planerade ändringar av tidtabellen betalar SL inte ut någon ersättning om SL har informerat om ändringen på sl.se minst tre dygn i förväg.

SL:s ansvar för förseningar, inställda avgångar och följder av dessa begränsar sig till vad som redovisas här. SL ersätter alltså inte några andra kostnader eller skador än vad som anges i dessa villkor.

Reglerna om vad du kan få ersättning för när du reser finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953).

4.1 Du kan få ersättning för kostnader för annan transport

Om du har anledning att anta att du kommer att bli mer än 20 minuter försenad till din slutdestination har du rätt till ersättning för extra kostnader som du har för att nå din slutdestination i tid. Det kan till exempel vara kostnader för att du måste resa med taxi, bil eller ett annat trafikbolag.

Om du söker ersättning för kostnader för en resa som gjorts med annan transport (till exempel taxi, egen bil eller hyrbil) har du möjlighet att få ersättning för den kortaste vägen till slutdestinationen. Den kortaste vägen till slutdestination ska väljas även om det medför trängselskatt. SL förbehåller sig rätten att göra en rimlighetsbedömning i samband med inkommen ansökan. Rimlighetsbedömningen syftar bland annat till att klargöra att den kortaste resvägen till slutdestinationen är den väg som valts.

4.2 Du kan få återbetalning på en köpt biljett

För att ha rätt till återbetalning måste du ha köpt en biljett. Om din resa är mer än 20 minuter försenad, och om du inte har begärt ersättning för en annan transport enligt punkt 4.1, så har du rätt att få tillbaka en del av det pris som du har betalat för biljetten. Andelen beror på hur stor förseningen var.

Försening	Återbetald andel
20–39 minuter	50 procent
40–59 minuter	75 procent
60 minuter och mer	100 procent

Om du använde reskassa måste du ha läst av din biljett i en SL Access-utrustning för att kunna begära återbetalning. Om du rest med betalkort och lämnar klagomål och begär återbetalning av biljettpriset samma dag som förseningen inträffat kan SL stoppa debiteringen under vissa förutsättningar. Om du rest med betalkort och lämnar klagomål och begär återbetalning dagen efter förseningen inträffat, eller vid ett senare tillfälle, gäller att debiteringen måste vara genomförd för att du ska kunna begära återbetalning. Om du använder en periodbiljett baseras återbetalningen på priset för biljetten delat med det antal resor en genomsnittlig resenär gör under en sådan biljetts giltighetstid. De aktuella ersättningsbeloppen finns på sl.se/avdrag-pa-biljettpriset-vid-forsening.

4.3 Lämna in ett klagomål på en resa och begära ersättning

För att få återbetalning måste du både lämna in ett klagomål på resan och begära ersättning. Klagomålet kan du lämna per telefon eller brev till SL:s kundtjänst. Kontaktuppgifterna finns på sl.se/kundtjanst. Du kan välja att begära ersättningen samtidigt som du lämnar ditt klagomål eller att lämna in begäran om ersättning i efterhand.

Du måste lämna in ett klagomål på resan inom tre månader efter den försenade resan för att ha rätt till återbetalning.

Du har tre år på dig att begära ersättning efter att du har lämnat in ett klagomål på resan. Om du begär ersättning från SL för en försening måste du ange det fullständiga ersättningskravet vid ett och samma tillfälle. Du kan alltså inte ändra din begäran senare.

Det finns ett högsta belopp som SL betalar ut per förseningstillfälle. Beloppet är 2,5 procent av det prisbasbelopp som gäller det år som resan skulle ha avslutats. Det exakta beloppet i kronor hittar du på sl.se/forseningersattning. SL ersätter bara transportkostnaden, inte till exempel dricks eller andra kostnader.

Reglerna om prisbasbeloppet finns i socialförsäkringsbalken 2 kap. 7 §.

Vad en begäran om ersättning ska innehålla

En begäran om ersättning ska innehålla:

- Namn, personnummer och adress.
- Uppgifter om den försenade resan.
- En redogörelse för varför du anser att du har rätt till ersättning.
- Uppgift om vilken biljett du hade.
 - Om du reste med reskassa eller biljett på SL Access-kort ska du ange numret på ditt SL Access-kort.
 - Om du reste med biljett på SL-kort ska du ange numret på ditt SL-kort.
 - Om du reste med betalkort ska du ange vissa siffror i ditt betalkortsnummer.
 - Om du reste med någon av SL:s app-biljetter ska du ange det ordernummer som står på kvittot.
 - Om du reste med en biljett med särskild giltighet som till exempel Movingo periodbiljetter, UL/SL-biljetter, eller Resplus-biljetter behöver du skicka in underlag som visar biljettens giltighetstid, giltighetsområde, samt pris (för frågor, vänligen kontakta SL:s kundtjänst).
 - Om du reste med någon annan typ av biljett ska du skicka in biljetten i original.
- Underlag för trängselskatt (detta behöver du endast skicka in om du ansöker om ersättning för resa med egen bil och där resan gjorts på en vägsträcka där trängselskatt förekommer).
- Speciella underlag för hyrbil i förekommande fall. Om du ansöker om ersättning för resa med hyrbil måste du skicka in kvitto, uppgifter om hyrbilsfirman, samt bilens registreringsnummer. SL ersätter dig inte för bilhyran.
- Kostnadsanspråk (återbetalning eller ersättning för annan transport).
- Kontonummer för utbetalning av ersättningen.

SL har rätt att hämta in mer underlag och att ytterligare utreda din begäran om ersättning. Det kan till exempel innebära att du behöver skicka in underlag som visar att du faktiskt åkt den sträcka som du begär ersättning för.

Resenärer som ovanligt ofta begär ersättning kan komma att krävas på ytterligare underlag från det datum som SL meddelar resenären att så kommer att ske. Det kan till exempel vara fotografier som visar att du begett dig till avresestationen, fotografier på mätarställning eller annat underlag som visar att du gjort förberedelser för att genomföra

resan i SL-trafiken.

Om det uppstår misstankar om bedrägeri, försök till bedrägeri, eller annat brottsligt beteende, kommer SL att anmäla detta till polisen.

Om du begär ersättning för en annan transport enligt punkt 4.1 bör du skicka in dina kvitton i original. Om du gör det kan SL besluta om din begäran direkt. Om du skickar in kopior måste du även styrka att du har rätt till ersättningen genom ett kontoutdrag. Om du inte inkommer med ett kontoutdrag beslutar SL om din begäran tidigast tre månader efter den försenade resan. Du ska också skicka med ett underlag som visar hur mycket du har betalat för den andra transporten. Det kan till exempel vara en tågbiljett eller en reseräkning för att du åkt egen bil. Om du har åkt taxi ska du skicka med kvittot med uppgift om tidpunkten för resan, färdsträckan och om du har gett dricks. Kostnaden för dricks ersätts inte.

Du kan begära omprövning om du inte blir nöjd

Om du är missnöjd med hur SL har bedömt din begäran om ersättning, så kan du begära en omprövning. En begäran om omprövning ska du göra skriftligt och den ska innehålla skälen för omprövningsbegäran. Begäran ska ha kommit in till SL inom tre veckor från det att SL gett besked i ersättningsärendet.

Reglerna om när rätten att klaga upphör finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953).

4.4 Resor utom SL-trafiken och resor med SL-trafiken med kombinerade biljetter

För resor med SL-trafiken över länsgränsen till Gnesta, Bålsta och Uppsala har SL ett begränsat ersättningsansvar: SL ersätter endast för förseningar till slutdestinationen för SL-trafiken. Vid förseningar med lokala resebolag som inte är en del av SL-trafiken har SL inget ersättningsansvar.

För resor med SL-trafiken som helt äger rum i Uppsala län ska du vända dig till Uppsala Länstrafik om du vill ha ersättning för kostnader när en resa har blivit försenad.

I Waxholmsbolagets tidtabell framgår det vilka båtturer som har anslutningar till SL-trafiken. Om SL:s anslutningar är försenade kan du få ersättning. Vänd dig i sådana fall till SL:s kundtjänst.

5 Förlustgaranti

Förlustgarantin innebär att du kan få tillbaka biljetter om du skulle förlora ditt SL-kort eller den mobiltelefon som innehåller dina biljetter. Förlustgarantin är kopplad till den person som har registrerat kortet eller SL-appen på Mitt SL för egen eller någon annans räkning. Du behöver ett BankID för att skapa ett konto på sl.se.

5.1 Förlustgaranti för biljetter på SL-kort

Om du har förlorat ditt SL-kort kan du få tillbaka biljetterna på något av dessa två sätt:

- Du kan hämta biljetterna till ett nytt SL-kort.
- Du kan hämta biljetterna till en SL-app på en mobiltelefon.

Någon förlustanmälan är alltså inte nödvändig.

Förutsättningar för att du ska kunna hämta biljetter från det SL-kort som förlorats:

- Det SL-kort som du förlorat måste vara registrerat på Mitt SL.
- Om du vill hämta biljetterna till ett nytt SL-kort måste detta nya kort vara registrerat på samma Mitt SL-konto som det SL-kort du förlorat.



- Om du vill hämta biljetterna till en SL-app måste denna app vara registrerad på samma Mitt SL-konto som det kort du förlorat.

När du har hämtat biljetterna till det nya SL-kortet eller till SL-appen tas de bort från det SL-kort som du har förlorat.

Du kan registrera ditt SL-kort eller din SL-app på Mitt SL via en funktion i SL-appen. SL-kort kan du också registrera på Mitt SL på sl.se.

5.2 Förlustgaranti för biljetter i SL:s mobilapp

Om du har förlorat din mobiltelefon kan du få tillbaka biljetterna på något av dessa två sätt:

- Du kan hämta biljetterna till en SL-app på en ny mobiltelefon.
- Du kan hämta biljetterna till ett SL-kort.

Någon förlustanmälan är alltså inte nödvändig.

Förutsättningar för att du ska kunna hämta biljetter från den mobiltelefon som förlorats:

- SL-appen på den mobiltelefon som du förlorat måste vara registrerad på Mitt SL.
- Om du vill hämta biljetterna till en SL-app på en ny mobiltelefon måste denna app vara registrerad på samma Mitt SL-konto som SL-appen på den mobiltelefon som du förlorat.
- Om du vill hämta biljetterna till ett SL-kort måste detta kort vara registrerat på samma Mitt SL-konto som SL-appen på den mobiltelefon som du förlorat.

När du har hämtat biljetterna till SL-appen på en ny mobiltelefon eller till ett SL-kort tas de bort från SL-appen på den mobiltelefon som du förlorat.

Du kan registrera ditt SL-kort eller din SL-app på Mitt SL via en funktion i SL-appen. SL-kort kan du också registrera på Mitt SL på sl.se.

5.3 Begränsningar i förlustgarantin

Det finns vissa begränsningar i förlustgarantin:

- Biljetter på SL-kort omfattas av förlustgarantin i enlighet med de regler som beskrivs i dessa villkor, däremot omfattas inte själva SL-kortet av förlustgarantin. Det betyder att SL inte tillhandahåller ett nytt SL-kort i det fall att du förlorat ditt SL-kort och vill nyttja förlustgarantin.
- SL ersätter dig inte för tiden på biljetten från det att du har förlorat din mobiltelefon med app-biljetter tills det att du har slutfört hämtning av app-biljett till en ny mobiltelefon eller till ett SL-kort, eller från det att du har förlorat ditt SL-kort tills det att du har slutfört hämtning av biljetter till ett nytt SL-kort eller till en SL-app.
- SL ersätter inte kostnader som du har haft för en annan biljett eller ett annat sätt att resa under tiden från det att du har förlorat din mobiltelefon med app-biljetter tills det att du har slutfört hämtning av app-biljett till en ny mobiltelefon eller till ett SL-kort, eller från det att du har förlorat ditt SL-kort tills det att du har slutfört hämtning av biljetter till ett nytt SL-kort eller till en SL-app.
- SL ersätter inte kostnader eller skador som uppkommer till följd av förlusten.
- Förlustgarantin gäller inte om SL har dragit in eller spärrat ditt SL-kort innan du tappade det.
- Förlustgarantin gäller inte om SL har spärrat biljetterna i SL-appen på din mobiltelefon innan du nyttjade förlustgarantin.
- Om du vill nyttja förlustgarantin för app-biljetter i en mobiltelefon eller för biljetter på ett SL-kort kan du göra det högst två gånger under en tidsperiod om 30 kalenderdagar för varje Mitt SL-konto.

Kontaktuppgifterna till SL:s kundtjänst finns på sl.se/kundtjanst.

6 Återköp av periodbiljett och reskassa

Om du inte kan fortsätta använda din periodbiljett trots att den fortfarande gäller så kan SL köpa tillbaka de flesta typer av periodbiljetter under vissa förutsättningar. Detsamma gäller reskassa som du inte kan utnyttja.

Vid ett sådant återköp måste du visa legitimation.

Om du begär återköp av reskassa eller biljett som finns på ett kort eller en SL-app som är registrerad på Mitt SL av någon annan än du själv kan återköp medges under vissa förutsättningar. Bland annat måste personen som gjort registreringen vara delaktig i begäran om återköpet och kunna legitimera sig vid de flesta typer av återköp (dock inte om det handlar om återköp av reskassa där beloppet är 200 kr eller lägre, per SL Access-kort). Vid dessa typer av omständigheter har SL rätt att göra en rimlighetsbedömning för att förhindra missbruk och bedrägerier, vilket kan innebära att återköp nekas.

6.1 Återköp av periodbiljetter

En periodbiljett är en biljett som ger dig rätt till ett obegränsat antal resor under en period på minst 24 timmar. En periodbiljett som inte har börjat gälla kan du återlösa till dess fulla värde om du kontaktar SL inom 60 dagar från köptillfället. Om du inkommer med en begäran om återköp efter 60 dagar gör SL en rimlighetsbedömning vilket innebär att begäran, under en begränsad tid, kan komma att beviljas i undantagsfall. Periodbiljett på förladdat engångskort är ett undantag – denna typ av biljett kan du återlösa till dess fulla värde om du kontaktar SL senast det datum som står på biljetten, under förutsättning att biljetten är oanvänd.

SL återköper bara påbörjade periodbiljetter som från början hade en giltighetstid på minst 90 dagar, men följande undantag gäller: UL/SL-periodbiljetter återköps aldrig om de har börjat gälla. Värdet på biljetten minskar med en viss summa för varje dag som går, vilket innebär att efter en viss tid så är återköpsvärdet 0 kronor. Vilka återköpsbelopp som gäller finns på sl.se/avdrag-per-dag-vid-aterkop-och-byten.

6.2 Du kan få lämna tillbaka din periodbiljett vid stora ändringar i trafiken

Om SL gör stora ändringar i trafikutbudet kan du ha rätt att lämna tillbaka din periodbiljett under vissa särskilda förutsättningar. Det krävs att ändringarna i trafiken har stor betydelse för dig och att du inte hade kunnat förutse ändringarna när du köpte biljetten.

Du har i sådana fall rätt till återbetalning för tiden från att SL har tagit emot ditt meddelande om att du vill lämna tillbaka din biljett. Återbetalningsbeloppet baseras på priset för periodbiljetten delat med det antal dagar som periodbiljetten gällde.

Om du vill lämna tillbaka en periodbiljett ska du kontakta SL och berätta varför ändringen i trafikutbudet gör att periodbiljetten inte längre kan användas till de resor som du hade tänkt.

Reglerna för när du har rätt att lämna tillbaka din periodbiljett finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953).

6.3 Återköp av reskassa

Du kan lösa tillbaka reskassan, se mer information på sl.se, eller kontakta kundtjänst. Du får tillbaka hela beloppet som du har inestående på kortet.

7 Tillgänglighetsgaranti för dig med funktionsnedsättning

SL har en tillgänglighetsgaranti för resenärer med funktionsnedsättning. Den garanterar att anläggningarna är tillgängliga och att hissar och rulltrappor fungerar när du reser med SL-trafiken. Stationer som ännu inte är tillgänglighetsanpassade ingår inte i tillgänglighetsgarantin. De stationer som inte omfattas anges på sl.se/tillganglighetsgaranti.

Tillgänglighetsgarantin ger dig rätt till assistans om

- En anläggning eller ett fordon inte är så tillgängligt som det står på sl.se.
- Du inte kan fullfölja din resa på grund av att hissar eller rulltrappor inte fungerar.
- Du stiger av vid fel station eller hållplats på grund av felaktig eller utebliven information i utrop i fordonet eller på stationen eller hållplatsen.
- SL inte ser till att det finns en förbestäld ledsagare eller rampservice enligt en bekräftad tid.

Den assistans som SL erbjuder enligt tillgänglighetsgarantin ska hjälpa dig att fullfölja din resa med SL-trafiken. Assistansen kan till exempel bestå av råd om alternativa färdvägar eller genom att SL beställer alternativ transport åt dig.

Om du behöver nyttja tillgänglighetsgarantin ska du kontakta SL:s kundtjänst på tillgänglighetsnumret 020-120 20 22. Det finns mer information på sl.se/tillganglighetsgaranti.

7.1 Tillgänglighetsgarantin vid en planerad störning

Särskilda villkor gäller om SL i förväg har informerat om att tillgänglighetsanpassningen är sämre än normalt på den station du vill starta alternativt avsluta din resa, till exempel att hissar eller rulltrappor är ur funktion. Om det inte finns någon alternativ färdväg med SL till din slutdestination har du rätt att i förväg ordna med en annan transport, antingen från din start-station till den station i valfri färdriktning som ligger närmast din start-station och som är tillgänglig för resenärer med funktionsnedsättning; eller från den station som ligger närmast din slutdestination och som är tillgänglig för resenärer med funktionsnedsättning, till din slutdestination.

7.2 Ledsagare och rampservice

På samtliga stationer och vissa bytespunkter mellan spår- och bussfordon erbjuder SL ledsagare, det vill säga en person som visar vägen och hjälper dig. Alla resenärer som själva känner behov av ledsagning har rätt till denna tjänst. Du behöver alltså inte ha några särskilda behov eller funktionsnedsättningar för att ha rätt till tjänsten. För att ha rätt till tjänsten måste du följa ordnings- och säkerhetsreglerna i punkt 8. Om du inte följer dessa regler kan SL komma att stänga av dig från tjänsten.

SL erbjuder rampservice på pendeltågstationer och i tunnelbanan. Servicen innebär att du kan få hjälp att lägga ut en ramp för att komma ombord på till exempel tåget.

- Ledsagning måste beställas i förväg genom SL:s kundtjänst. Läs mer på sl.se/ledsagning.
- Rampservice för tunnelbana måste beställas i förväg genom SL:s kundtjänst. Läs mer på sl.se/tunnelbanans-tillganglighet.
- Rampservice för pendeltåg ges spontant men kan förbeställas genom SL:s kundtjänst. Läs mer på sl.se/pendeltagens-tillganglighet.

Det här är dina skyldigheter när du reser med SL

8 Ordnings- och säkerhetsregler när du reser

SL-trafiken ska vara en tillgänglig, säker och välkomnande plats. För att alla ska trivas och känna sig trygga är vissa saker inte tillåtna inom SL-trafiken. När du reser med SL-trafiken är du därför skyldig att följa dessa villkor, och bestämmelserna i vissa lagar. Vilka lagar som gäller kan du se under punkt 13 i de här villkoren.

Alla som vistas i SL-trafiken är skyldiga att följa tillsägelser i säkerhets- och ordningsfrågor som lämnas av trafikpersonalen eller ordningsvakter. Den som inte rättar sig riskerar att bli avvisad eller avlägsnad från SL:s område.

Alla som vistas i SL-trafiken är skyldiga att följa anvisningar eller tillsägelser som lämnas av trafikpersonalen eller ordningsvakter för att upprätthålla Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd för att undvika smittspridning.

8.1 Spårområden, fordon och utrustning

- Du får inte vara på SL:s spårområden annat än på särskilt anvisade ställen, till exempel spårövergångar.
- När du befinner dig i någon av SL:s terminaler får du inte gå på bussarnas körbana annat än på markerade övergångsställen.
- Du får bara gå eller stå på den vita plattformskanten om det står ett tåg inne vid plattformen. Du får inte vara på den vita plattformskanten om ett tåg är i rörelse vid plattformen (alltså om tåget är på väg in till stationen eller på väg att lämna stationen).
- Du bör inte stå för nära trottoarkanten när du väntar på bussen.
- Du får inte klättra på, eller vara på fordonens eller fartygens utsida. Du får inte heller röra anordningar som till exempel manöver- och signalanordningar.
- Du får inte använda utrustningen i SL-trafiken på ett felaktigt sätt, så att till exempel fordon, hissar, rulltrappor och toaletter skadas.

8.2 Cyklar, sparkcyklar, elsparkcyklar, inlines, skateboard och barnvagnar

Du får inte ta med cyklar eller elsparkcyklar i SL-trafiken. Men det finns vissa undantag:

- Hopfällda elsparkcyklar (om de är under 120 cm långa i hopfällt skick) får du ta med på alla trafikslag förutom i tunnelbanan.
- Eldrivna enhjulingar, hoverboards och liknande eldrivna åkdon får du ta med på alla trafikslag förutom i tunnelbanan.
- Hopfällda cyklar (om de är under 120 cm långa i hopfällt skick) får du ta med på alla trafikslag, men på Tvärbanan gäller att elcyklar inte får tas med oavsett om de är hopfällda eller ej.
- Små barncyklar, samt vanliga sparkcyklar som inte är eldrivna får du ta med på alla trafikslag. Dessa typer av barncyklar och sparkcyklar behöver inte vara hopfällda, men får inte överstiga 120 cm i längd.
- Cyklar och elsparkcyklar som inte är hopfällda får du ta med på pendeltågen under vissa tider och på vissa sträckor (se sl.se/cykelregler för detaljerade regler kring detta).
- Cyklar och elsparkcyklar som inte är hopfällda får du ta med på Saltsjöbanan under vissa tider (se sl.se/cykelregler för detaljerade regler kring detta).
- Cyklar som inte är hopfällda får du ta med på Tvärbanan under vissa tider, förutsatt att du parkerar och fäster cykeln i cykelstället ombord. Det gäller dock inte elcyklar: dessa får du inte ta med på Tvärbanan, oavsett tid och oavsett om de är hopfällda eller ej. På sl.se/cykelregler hittar du detaljerade regler, bland annat vilka tider som gäller.
- Cyklar och sparkcyklar av olika varianter får du ta med på SL:s pendelbåtar i mån av plats.
- Du får inte ladda litiumbatterier till elsparkcyklar och andra eldrivna åkdon ombord på vare sig fordon eller fartyg i SL-trafiken.
- Du får inte cykla eller åka sparkcykel, elsparkcykel, skateboard, inlines eller liknande på SL:s område.

Barnvagnar får inte vara längre än 120 cm.

Du får inte parkera cyklar, sparkcyklar eller elsparkcyklar på SL:s område annat än på anvisade platser, och du får inte parkera dem så att de hindrar fri passage till och från stationer och hållplatser, eller så att någon riskerar att skada sig på dem.

8.3 Bagage, farliga föremål och transporter i rulltrappor

- Du får inte ta med skrymmande bagage eller några föremål som är längre än två meter. Du får inte ta med bagage eller andra föremål som kan vara farliga eller orsaka obehag för andra.
- Bagage och andra tillhörigheter ska du under hela resan förvara på golvet, under stolen, i ett särskilt bagageutrymme eller i knät. Bagage och andra tillhörigheter ska även i övrigt hanteras så att de inte besvärar andra resenärer eller personal inom SL-trafiken. Det du har med dig måste du kunna bära och hantera själv.
- Du får inte lämna bagage och andra tillhörigheter utan uppsikt. Tillhörigheter som lämnats kvar och som inte är inlåsta i en förvaringsbox kan komma att tas om hand av SL:s personal.
- Du får inte använda rulltrappor och rullbanor för att transportera barnvagnar, cyklar, rullstolar, transportvagnar, varuvagnar, kärror, gods, tyngre bagage eller liknande. Sådana transporter hänvisas av säkerhetsskäl till hissar eller gångramper.

8.4 Djur i SL-trafiken

- Du får endast ta med vanliga husdjur, till exempel hundar, katter och kaniner, i SL-trafiken. Du får alltså inte ta med till exempel hästar, grisar eller får.
- Du får inte ta med djur som kan utgöra en fara eller skapa obehag för medpassagerare eller personal.
- De djur du tar med måste vara kopplade eller sitta i en väska eller en bur.
- Djur får bara vistas i den bakre delen av bussen och i tågvagnar eller delar av tågvagnar som inte är markerade med förbudsskylt (gäller inte ledarhund).
- Du får ta med högst två djur om inte djuren sitter i en väska eller bur.
- Ledarhund och assistanshund får alltid tas med.

8.5 Försäljning, skrifter och affischer

- Du får inte sälja varor eller tjänster ombord på fordon eller inom SL:s område utan SL:s skriftliga tillstånd.
- Du får inte dela ut tryckta skrifter ombord på fordon eller på SL:s område utan SL:s skriftliga tillstånd.
- Du får inte sätta upp affischer eller liknande utan SL:s skriftliga tillstånd.

8.6 Musik, alkohol och störande uppträdande

- Du får inte framföra musik utan skriftligt tillstånd från SL.
- Du får inte röka, skräpa ner, laga mat, eller äta mat som riskerar att vara obehaglig för andra resenärer. Du får inte heller använda e-cigarett.
- Du får inte dricka alkohol.
- Du får inte ligga ned i sittmöbler eller ligga eller sitta på golvet.
- Du får inte ha fötterna på sätet.
- Du får inte ofreda någon eller uppträda störande på annat sätt.
- Du får inte uppträda på ett sådant sätt att någon kan bli orolig för att det du gör kan bli farligt eller störa ordningen i trafiken.

8.7 Filma och fotografera i SL:s miljöer

- Om du vill fotografera och filma i SL:s miljöer för privat bruk behöver du inte söka tillstånd, så länge du inte påverkar eller stör den dagliga verksamheten.
- Har du ett kommersiellt syfte med att filma eller fotografera behöver du söka tillstånd för detta. Det gör du direkt hos den trafikentreprenör som ansvarar för trafiken. Se mer information på sl.se/filma-och-fota.

9 Du har själv ansvar för dina saker

När du reser med SL ska du själv ha uppsikt över de saker du har med dig. Du ansvarar själv för att förhindra att dina saker blir stulna eller skadade. Det är också du som är ansvarig om dina saker skadar SL:s eller någon annans egendom, personal eller andra resenärer.

Om SL blir ersättningsskyldig mot en annan resenär eller så kallad tredje man för en skada som har orsakats av något som du har haft med dig, så ska du stå för ersättningen.

9.1 Lämna in hittegods

Saker som du hittar i SL-trafiken (hittgods) ska du lämna till trafikpersonalen. Du får ingen ersättning för hittgods som du lämnar in.



SL:s ansvar och tvist med SL

10 SL:s ansvar och ansvarsbegränsningar

SL:s ansvar för förseningar, inställda resor och följderna av dessa är begränsat till vad som står i punkt 4.

SL:s ansvar för skador och ansvar för att betala skadestånd begränsar sig till skador som SL själv har orsakat genom vårdslöshet. I ansvaret ingår till exempel inte ersättning för indirekta skador eller indirekta förluster om inte SL har orsakat förlusterna eller skadorna genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

Reglerna för ansvaret för personskador och vissa andra skador som kan uppkomma i SL-trafiken finns i järnvägstrafiklagen (2018:181) och i trafikskadelagen (1975:1410).

11 Om du hamnar i en tvist med SL

Om du som resenär är missnöjd med SL:s agerande eller har krav mot SL ska du i första hand vända dig till SL:s kundtjänst.

Om SL och du inte kommer överens kan du ha rätt att få tvisten prövad genom så kallad alternativ tvistelösning eller genom att du vänder dig till en allmän domstol.

SL åtar sig att medverka i tvistelösningar med resenärer som har krav i egenskap av privatpersoner, enligt lagen om alternativ tvistelösning i konsumentförhållanden. Det är Allmänna reklamationsnämnden (arn.se) som har hand om alternativ tvistelösning:

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm

Personuppgifter och lagstiftning

12 Personuppgifter som SL samlar in

Personuppgifter är all information som kan användas för att identifiera en enskild person.

SL skyddar de personuppgifter vi behandlar om dig i samband med att du reser med SL, använder SL:s tjänster, eller kommunicerar med SL.

SL ansvarar för att vår behandling av dina personuppgifter alltid sker enligt gällande dataskyddsregler och enligt SL:s interna riktlinjer och rutiner.

Du hittar mer information om SL:s behandling av dina personuppgifter på sl.se/personuppgifter. Dessutom får du kompletterande detaljerad information om SL:s behandling i samband med att du på olika sätt lämnar dina personuppgifter till SL.

SL är **personuppgiftsansvarig** för behandlingen av dina personuppgifter. Det finns vissa få undantag från detta, exempelvis när SL behandlar personuppgifter som samlats in från dig av våra företagskunder (till exempel företag eller skolor).

13 Lagar som har koppling till villkoren

De här lagarna är kopplade till SL:s Allmänna köp- och resevillkor. Om du vill läsa lagarna i sin helhet kan du göra det på till exempel riksdagen.se.

- ✓ Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953)
- ✓ Lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik (1977:67)
- ✓ Järnvägstrafiklagen (2018:181)
- ✓ Trafikskadelagen (1975:1410).
- ✓ Ordningslagen (1993:1617)
- ✓ Järnvägslagen (2004:519)
- ✓ Lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden (2015:671)
- ✓ Lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler
- ✓ Dataskyddsförordningen
- ✓ Rättelagen (1975:635)