



---

**RESEVILLKOR**  
för resor med Arlanda Express

---

Utfärdad den 14 oktober 2019

## 1. INLEDANDE BESTÄMMELSER

- 1.1 A-Train AB bedriver tågtrafik mellan Stockholm Central och Stockholm Arlanda Airport under varumärket "Arlanda Express".
- 1.2 A-Train AB:s och Resenärens inbördes rättigheter och skyldigheter regleras i sina huvuddrag av bestämmelserna i lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärens rättigheter, EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter, skyldigheter för tågresenärer (PRR), samt i järnvägstrafiklagen och andra författningar.
- 1.3 För varje avtal om transport av resande och resgods med A-Train AB som ingås mellan A-Train AB och resande gäller dessa allmänna resevillkor ("Resevillkoren"). Resevillkoren gäller också i de fall A-Train AB använder annat transportmedel, i stället för tåg, för att utföra den avtalade transporten.
- 1.4 Resevillkoren, tillsammans med gällande taxor, gäller för resor med Arlanda Express, om inte annat framgår av 1.5–1.6 nedan.
- 1.5 Resor med resplus-biljett omfattas av särskilda resevillkor och köpvillkor, (regler för dessa biljetter finns för närvarande att tillgå via Samtrafikens hemsida <https://samtrafiken.se>).
- 1.6 Resevillkorens regleringar kan i tillämpliga delar kompletteras och ersättas av från tid till annan inom området gällande tvingande lagstiftning.
- 1.7 Resevillkoren finns tillgängliga hos Arlanda Express serviceställen samt på Arlanda Express hemsida ([www.arlandaexpress.com](http://www.arlandaexpress.com)). Hänvisning till Resevillkoren finns på baksidan av Färdbeviset i den mån Färdbeviset är utställt i pappersform.

## 2. DEFINITIONER

- 2.1 Med "**Barn**" avses Resenär från noll (0) år till och med sjutton (17) år.
- 2.2 Med "**Färdbevis**" avses biljetter och Periodkort.
- 2.3 Med "**Försening**" avses tidsskillnaden mellan den tidpunkt då en Resenär, enligt den annonserade tidtabellen, skulle ha anlänt till Slutdestinationen (dvs. Stockholm Arlanda eller Stockholm Central) och Resenärens verkliga (eller förväntade) ankomsttid.
- 2.4 Med "**Giltigt Färdbevis**" avses Färdbevis utfärdat eller godkänt av Arlanda Express, medfört vid varje Resa, korrekt laddat, validerat och viserat.
- 2.5 Med "**Periodbiljett**" avses en biljett som ger Resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.
- 2.6 Med "**Resa**" avses resa med Arlanda Express till Slutdestination, om inte biljetten är en s.k. resplusbiljett, i vilket fall även annan transportör kan utföra personbefordran, och resan avser resa till slutdestination för resa med resplusbiljetten.

- 2.7 Med "**Resenär**" avses en person som har ett Giltigt Färdbevis och som reser, eller har för avsikt att resa, med Arlanda Express.
- 2.8 Med "**Slutdestination**" avses slutdestination för Resa med Arlanda Express, dvs. antingen Stockholm Central eller Stockholm Arlanda Airport.
- 2.9 Med "**Student**" avses person som kan uppvisa Studentkortet, ISIC eller Mecenatkortet samt legitimation.
- 2.10 Med "**Trafiktjänsteman**" avses förare, ombordpersonal, kontrollanter eller kundservicepersonal som bär uniform eller märke eller på något annat sätt tydligt visar att denne är Trafiktjänsteman.
- 2.11 Med "**Ungdom**" menas en Resenär från arton (18) år till och med tjugofem (25) år.
- 2.12 Med "**Vuxen**" avses resenärer från tjugosex (26) år.

### **3. TIDTABELLER OCH TAXOR**

- 3.1 A-Train AB fastställer från tid till annan tidtabell och taxor och förbehåller sig rätten att ändra dessa. Tillfälliga förändringar i tidtabellen kan också förekomma vid exempelvis banarbeten, vägarbeten, större evenemang etc. Vid var tid gällande tidtabeller och taxor finns angivna på Arlanda Express serviceställe på Stockholm Central samt på Arlanda Express digitala medier såsom hemsida och applikation.
- 3.2 Taxan bestäms av Resenärens Färdbevis och ålder. Vid tveksamhet om ålder ska legitimation kunna uppvisas. I annat fall ska avgift för Vuxen betalas.

### **4. FÄRDBEVIS**

- 4.1 Ett Giltigt Färdbevis är en bekräftelse på ett avtal mellan A-Train AB och Resenären, där Resevillkoren ingår.
- 4.2 Resenären ansvarar för att under hela Resan kunna uppvisa ett Giltigt Färdbevis.
- 4.3 Mobilbiljett eller SMS-biljett ska, för att räknas som Giltigt Färdbevis, vara köpt och i förekommande fall aktiverat före ombordstigning. Resenären ansvarar för att mobilbiljett eller SMS-biljett kan uppvisas under hela Resan.
- 4.4 Färdbevis kan köpas på Arlanda Express serviceställen samt på Arlanda Express hemsida och genom Arlanda Express applikation. Biljett kan även köpas i anslutning till Resan i biljettautomater eller ombord på tåget.
- 4.5 Vid köp av biljett ombord på tåget, gäller ombordpris. Ombordpris uttas dock inte av Resenär som pga. funktionsnedsättning, tekniskt fel på biljettautomat eller avsaknad av automat/försäljningsställe inte kunnat lösa Giltigt Färdbevis före ombordstigning.
- 4.6 Om inte annat är uttryckligen angivet i bestämmelserna för vissa biljettslag, får ett personligt Färdbevis inte överlåtas eller återlämnas sedan Resan påbörjats. Ett Färdbevis som ställts ut på viss person gäller endast för denna person.

- 4.7 Med förbehåll för eventuella annonserade begränsningar kan Resenär resa med alla tåg där Färdbeviset är giltigt. Arlanda Express kan dock inte garantera Resenär en sittplats under resan.

### **Kontroll och tilläggsavgift**

- 4.8 Den som vid kontroll inte kan uppvisa Giltigt Färdbevis och vägrar att betala ombordspris kommer att påföras en tilläggsavgift om ettusen tvåhundra (1 200) kr. En polisanmälan för att någon har friåkt (bedrägligt beteende) kan även komma att göras vid vart sådant tillfälle.
- 4.9 Trafiktjänsteman har rätt att när som helst under Resan kontrollera att Resenären har ett Giltigt Färdbevis. Resenären är vid en kontroll skyldig att för Trafiktjänsteman visa upp, eller lämna över, Giltigt Färdbevis tillsammans med eventuella kompletterande handlingar t.ex. ID och studentlegitimation. I de fall sådana handlingar inte kan uppvisas av Resenären har Trafiktjänsteman rätt att utställa tilläggsavgift enligt punkt 4.8 ovan.
- 4.10 Resenär, vars Giltiga Färdbevis eller kompletterande handlingar, t.ex. studentlegitimation, är registrerat i mobiltelefon, är skyldig att överlämna sin mobiltelefon till Trafiktjänsteman tillfälligt, om Trafiktjänstemannen bedömer det vara nödvändigt för att kunna utföra kontrollen. Resenär ansvarar för att mobilbiljett, SMS-biljett samt kompletterande handlingar kan uppvisas under hela Resan. Förlorat Färdbevis ersätts ej.
- 4.11 Missbruk av Färdbevis är straffbart enligt lag och kan leda till omhändertagande eller indragning av Färdbeviset samt tilläggsavgift enligt punkt 4.8.
- 4.12 Resenär som inte kan uppvisa Giltigt Färdbevis och inte har köpt biljett ombord samt nekar till betalning av tilläggsavgift kan komma att uppmanas att lämna färdmedlet av en Trafiktjänsteman.

### **Återköp**

- 4.13 Återköp sker endast inom ett (1) år från utgången av Färdbevisets giltighetstid, eller inom den kortare tid som finns angiven på Färdbeviset.
- 4.14 Om Färdbevis som är utställt av Arlanda Express återlämnas innan utgången av biljettens giltighetstid återbetalas färdavgiften, om inget annat anges på Färdbeviset.

## **5. ALLMÄNNA REGLER UNDER RESAN**

- 5.1 Resenär är skyldig att följa bestämmelserna i järnvägslagen (2004:519), ordningslagen (1993:1617) och från tid till annan tillämplig lagstiftning och särskilt utfärdade föreskrifter. Detsamma gäller beträffande Trafiktjänstemans, och i tillämplig utsträckning ordningsvaks, anvisningar och tillsägelser. Den som inte rättar sig efter dessa riskerar att bli avvisad från tåget och därmed förlora rätten till resa och återbetalning av avgift för Färdbevis.

- 5.2 Person som är berusad, person som medför egendom som anges i punkt 6.2 nedan, eller person 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.
- 5.3 På- och avstigning får normalt endast ske vid station eller hållplats. Om på- och avstigning måste ske vid annan plats ska Trafiktjänstemans anvisningar följas. När tåget är i rörelse får man inte stiga på eller av tåget och inte heller öppna dörrarna. Dörrar på väg att stängas får inte hindras eller öppnas med våld.
- 5.4 I tåget eller på stationer, perronger eller hållplatser inom Arlanda Express områden är det förbjudet att röra vid manöver- och signalanordningar, missbruka larmanordning, nödöppnare, räddningsutrustning eller liknande, eller på annat sätt hindra eller försöka att hindra trafiken.
- 5.5 Medhavda alkoholhaltiga drycker får inte drickas ombord på Arlanda Express.
- 5.6 Rökning samt nyttjande av e-cigarett är inte tillåtet ombord på Arlanda Express och inte heller i lokaler eller andra utrymmen, belägna inomhus eller under jord, som är avsedda att användas av den som reser med Arlanda Express.
- 5.7 Förtäring av medhavda matvaror ska ske på ett sådant sätt att obehag inte uppstår för andra Resenärer.
- 5.8 Radio, musikspelare, mobiltelefoner, musikinstrument e.d. får inte användas under Resan på sådant sätt att Trafiktjänsteman eller annan Resenär störs eller besväras.
- 5.9 Filmning eller fotografering på tågen i kommersiellt syfte, försäljning, intervjuer, reklamutdelning eller liknande är förbjudet utan särskilt tillstånd från A-Train AB.

## **6 RESGODS**

### ***Handbagage***

- 6.1 Den resande får som handbagage ta med sig väska eller föremål som lätt kan bäras av och ombord på Arlanda Express tåg av resanden och som är av skäligt omfång. För detta handbagage har den resande rätt att utnyttja utrymmet över och under sin sittplats eller annan i tåget anvisad plats särskilt avsedd för resgods. Handbagage ska förvaras utan olägenhet för annan Resenär och får inte placeras på sittplatser eller så att utrymningsvägar blockeras.
- 6.2 Som handbagage får inte medföras:
1. farligt gods (sådan gods som kan innebära risk för hälsa, säkerhet, egendom eller miljö då det transporteras t.ex. explosiva och brandfarliga föremål),
  2. skjutvapen, om inte en för vapnets funktion vital del avlägsnas och förvaras skild från vapnet,

3. andra föremål som kan medföra besvär eller obehag för de medresande eller Arlanda Express eller som kan förorsaka skada,
4. levande djur, med undantag som anges i punkt 6.9 nedan.

6.3 Möjlighet att inskriva resgods eller på annat sätt inchecka resgods förekommer ej.

### **Cykel**

6.4 I mån av plats får en (1) konventionell cykel (gäller även elcykel) per Resenär tas med ombord på Arlanda Express.

6.5 Elmotor drivet fordon avsett för transport av en person (t.ex. Segway) anses i dessa villkor inte vara en cykel och får inte tas med på Arlanda Express. Sådana förflyttningshjälpmedel som i enlighet med punkt 8.4 är tillåtliga får dock tas med på Arlanda Express, detsamma gäller även s.k. hooverboard och elsparkcykel (vilka dock inte får åkas på ombord).

6.6 Cyklar ska placeras i särskilt markerat utrymme och förankras med särskild fastsättningsanordning om sådan finns.

### **Barnvagn**

6.7 I mån av plats får barnvagn tas med kostnadsfritt i för detta ändamål avsett utrymme. Barnvagnen ska låsas med broms. När fastsättningsanordning för barnvagn finns ska denna användas.

6.8 Barnvagn får inte placeras så att Resenär hindras eller att utrymningsväg blockeras.

### **Sällskapsdjur, ledarhund mm**

6.9 Hund eller annat mindre sällskapsdjur, som kan tas med utan olägenhet för annan Resenär, får tas med vid Resa utan kostnad, och ska färdas i avsett och särskilt markerat utrymme i tåget alternativt enligt Trafiktjänstemans anvisningar. Sällskapsdjur får tas endast tas med i särskilt anvisade vagnar. Sällskapsdjur ska under Resa vara kopplat eller förvaras i för ändamålet avsedd väska eller bur. Sällskapsdjur får inte placeras på sittplatser.

6.10 Resenär med sällskapsdjur ansvarar för dessa, och riskerar att bli avvisade eller nekade påstigning, om sällskapsdjuret bedöms vara störande för annan Resenär eller Trafiktjänsteman.

6.11 Ledarhund samt servicehund för personlig assistans åt viss Resenär får tas med utan kostnad och färdas med Resenären på valfri plats i tåget.

## **Resenärens ansvar**

- 6.12 Resenär ska själv ha uppsikt över sina väskor, cykel, barnvagn, rullstol, sällskapsdjur eller annat medfört resgods. Resenären ansvarar själv för skador på eller stöld av resgods, liksom för skador som resgodset förorsakar tåget, Trafiktjänsteman, annan Resenär eller annan Resenärs egendom.
- 6.13 För den händelse att A-Train AB skulle bli ersättningsskyldig mot annan Resenär eller annan tredje person för skada som orsakats av medfört resgods enligt ovan, ska den Resenär som medfört resgodset i fråga hålla A-Train AB skadeslös för sådan kostnad.

## **7 HITTEGODS**

- 7.1 Hittegods som påträffats på Arlanda Express tåg ska överlämnas till Trafiktjänsteman, eller till annan som Trafiktjänsteman hänvisar till, utan krav på ersättning. Påträffat hittegods hanteras av Arlanda Express i enlighet med lag (1938:121) om hittegods. A-Train äger rätt att vid påträffandet kassera kvarglömd egendom av ringa eller inget ekonomiskt värde.
- 7.2 Är ägaren till visst hittegods alltjämt okänd efter att tre (3) månader förflutit från det att fyndet gjordes och hittegodset lämnades in till eller omhändertogs av Arlanda Express, eller avhämtar ej ägaren hittegodset inom en (1) månad från det att denne underrättades om fyndet, har Arlanda Express rätt att bortforsla eller försälja hittegodset.
- 7.3 Borttappade och kvarglömda föremål på Arlanda Express tåg ska anmälas till Arlanda Express kundservice eller på Arlanda Express hemsida ([www.arlandaexpress.com](http://www.arlandaexpress.com)) inom skälig tid.

## **8 SERVICE TILL PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

- 8.1 Resenär med funktionsnedsättning har rätt till kostnadsfri assistans av Trafiktjänsteman i samband med betalning av Resa. Resenär med funktionsnedsättning har rätt att, utan tillägg, köpa biljett ombord på tåg.
- 8.2 Resenär med funktionsnedsättning har rätt till kostnadsfri assistans av Trafiktjänsteman under Resa ombord på tåget samt vid på- och avstigning.
- 8.3 Om behov av ledsagning finns till och från Arlanda Express plattformar på Arlanda flygplats till respektive terminal och flygbolag ska detta anmälas till Trafiktjänsteman strax före avgång eller ombord på tåget i samband med kontroll av Färdbevis.
- 8.4 I mån av plats får rullstol, rullator, permobil och annat likvärdigt förflyttningshjälpmedel medtas kostnadsfritt, under förutsättning att hjälpmedlet är maximalt 80 cm brett, 120 cm långt och väger maximalt 300 kg inklusive Resenär.
- 8.5 Under Resa ska rullstol placeras på anvisad plats, om sådan finns, och låsas med broms. Under Resa får Resenär färdas sittande i rullstol.

- 8.6 När fastsättningsanordning för rullstol eller annat förflyttningshjälpmedel finns, ska denna användas av Resenären under hela Resan. Trafiktjänsteman ska tillse att rullstol spännas fast då utrustning för detta finns.
- 8.7 Närmare information för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet avseende möjlighet att resa, gällande trafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur tåget kan fås via Arlanda Express kundservice.

## **9 ERSÄTTNING VID FÖRSENINGAR**

### ***Arlanda Express restidsgaranti***

- 9.1 Resenär får som restids garanti en ny utställd biljett om ett Arlanda Express-tåg, oavsett orsak, skulle ankomma till Stockholm Arlanda Airport eller Stockholm Central i sådan tid att Resenär drabbas av Försening med mer än fem minuter.

### ***Ersättning vid trafikförsening***

- 9.2 Resenär får begära ersättning enligt någon av punkt 9.3–9.7 nedan, om ny biljett har erhållits genom punkt 9.1 kan Resenär dock inte samtidigt begära ersättning enligt någon av nedanstående punkter 9.3-9.7. Resenär ska, för att vara berättigad till ersättning enligt punkterna 9.3-9.7, planera sin Resa på sådant sätt att Resenären anländer till Slutdestinationen i god tid för att hinna med byte till eventuell anslutningsresa. För Resenär som reser med resplusbiljett gäller förutom nedanstående de särskilda villkor som följer av resevillkor för resplusresa (se punkt 1.5 för länk till villkoren).

Ersättning enligt punkterna 9.3-9.6 följer krav som stadgas i lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. A-Train AB fullgör därigenom (förutom vad gäller vissa särskilda regler avseende resa med resplusbiljetter) huvudsakligen sin lagstadgade ersättningskyldighet. Kompensationsersättning för Försening enligt punkt 9.7 erbjuds därför till största delen utöver vad A-Train AB enligt lag är skyldigt att erbjuda Försenad Resenär.

### ***Faktisk Försening överstigande 20 minuter***

- 9.3 Om en Resenär ankommer till Slutdestinationen med mer än tjugo (20) minuters Försening, har Resenär, om denne inte begär ersättning för annan transport vid befarad Försening enligt punkt 9.4 eller har begärt ersättning enligt punkt 9.1, rätt till prisavdrag och återbetalning enligt följande:
- a) 50 procent av det pris som Resenären har betalat för Resan, om Förseningen uppgår till mer än 20 minuter,
  - b) 75 procent av det pris som Resenären har betalat för Resan, om Förseningen uppgår till mer än 40 minuter,



c) hela det pris som Resenären har betalat för Resan, om Förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

#### ***Befarad Försening 20 minuter eller mer***

9.4 Om det finns skälig anledning att anta att en Resa kommer att bli mer än tjugo (20) minuter försenad, har Resenären rätt till ersättning av Arlanda Express för skäliga kostnader för annan transport för att nå Slutdestinationen (dvs. antingen Stockholm Arlanda Airport eller Stockholm Central). Detta gäller även om det inte har ingåtts ett avtal om transport för den Resa som befaras bli försenad, om den resande särskilt har inrättat sig efter att resa med Arlanda Express (infunnit sig på perrongen inför avresa).

9.5 Om den resande inte har betalat för Resan, får Arlanda Express avräkna den kostnad som den resande skulle ha haft om denne hade betalat för Resan. Utgångspunkten är att den kostnad den resande skulle ha haft är det vid var tid gällande priset för en enkelbiljett vuxen. Om den resande, i samband med att krav framställs mot A-Train AB, kan visa att denne är under 26 år ska istället det aktuella priset för en enkelbiljett ungdom avräknas.

Högsta ersättningen för befarad Försening enligt punkt 9.4 är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då Resan skulle ha avslutats.

9.6 Ersättning för annan transport vid befarad Försening utgår för transportmedel som varit ett för Resenären fullgott alternativ (såsom taxi eller flygbuss).

För att erhålla ersättning enligt denna punkt 9.6 ska resenären skicka in kvitton i original till Arlanda Express.

#### ***Försening som innebär att Resenär blir fast på tåget i 50 minuter eller mer***

9.7 Om tågresan, från det att tåget lämnat plattformen, tar längre tid än 50 minuter till Stockholm Arlanda Airport eller Stockholm Central, har Resenär, som är ombord på sådant försenat tåg, rätt till:

a) det pris, eller delar av priset, som Resenären har betalat för Resan i enlighet med punkt 9.3,

b) ersättning för faktiska, rimliga merkostnader som uppstår för ombokning av biljett för anslutningstransport (avseende anslutningsresa med samma typ av transportmedel fram till det avsedda slutresmålet) från Stockholm Arlanda Airport eller Stockholm Central alternativt kostnaden för ny biljett för samma anslutningstransport (observera att det för resa med resplusbiljett gäller särskilda villkor), samt

c) ersättning för faktiska, rimliga merkostnader i form av måltider och alkoholfri dryck, som står i skälig proportion till väntetiden på Stockholm Arlanda Airport/ Stockholm Central, rum på hotell eller vandrarhem när ett uppehåll på en eller fler nätter blir nödvändigt.

För att erhålla ersättning enligt denna punkt 9.7 ska resenären skicka in biljetter och kvitton i original till Arlanda Express.

Högsta ersättningen enligt denna punkt 9.7 är 3/10 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då Resan skulle ha avslutats. Vad gäller ersättning för måltider samt dryck använder A-Train Skatteverkets bestämmelser om traktamente som utgångspunkt för fastställande av vad som utgör faktiska, rimliga merkostnader men beaktar även kostnadsläget på orten, t.ex. på Stockholm Arlanda Airport.

## **10 ALLMÄNNA ANSVARSFRÅGOR**

### ***Arlanda Express ansvarighet***

- 10.1 Arlanda Express ska vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av att Resenär dödas eller tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada genom en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan Resenären uppehåller sig i, eller stiger på eller av, tåget. Arlanda Express ansvarar inte för skada som uppkommer efter det att Resenären stigit av tåget (såsom skada som uppkommer i anslutning till rulltrappa, hiss eller något annat sammanhang och som inte har samband med järnvägsdriften).
- 10.2 Arlanda Express ska vara fri från ansvar enligt punkt 10.1:
- a) om olyckshändelsen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägsdriften och som Arlanda Express inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om Arlanda Express hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade,
  - b) i den utsträckning som olyckshändelsen beror på fel eller försummelse av Resenären,
  - c) om olyckshändelsen beror på ett sådant beteende av tredje man som Arlanda Express inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om Arlanda Express hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.
- 10.3 För egendom som den resande bär på sig eller för resgods som resanden har med sig ombord på tåget och som går förlorad eller skadas utan samband med personskada, svarar Arlanda Express endast om fel eller försummelse ligger Arlanda Express till last. Ansvaret i anslutning härtill är begränsat till ett halvt prisbasbelopp om ej Arlanda Express vållat skadan uppsåtligen eller varit grovt oaktsam. Förlorade eller skadade hjälpmedel särskilt anpassade för funktionsnedsättningar ersätts dock upp till sitt fulla värde.
- 10.4 Arlanda Express ansvarar inte för den skada som den resande kan lida genom att den resande försummar tågets avgångstid, genom att den resande tar plats i fel tåg eller

vagn eller genom att den resande inte stiger av tåget på sin bestämmelsestation. Arlanda Express ansvarar inte heller för den skada som den resande kan lida genom att den resande inte har beaktat tidsåtgången för byte till eventuell anslutningsresa.

- 10.5 Arlanda Express ansvarighet för skada till följd av att Arlanda Express inte fullgör sin transportskyldighet regleras i 1 kap 3 § järnvägstrafiklagen.
- 10.6 Arlanda Express ersätter inte förlust i näringsverksamhet eller annan indirekt skada eller följdskada.

#### ***Den resandes ansvarighet***

- 10.8 Den resande ansvarar enligt allmänna skadeståndsregler för de skador och kostnader som hon eller han uppsåtligen eller av oaktsamhet vållar Arlanda Express och andra resenärer eller deras egendom. Den resande ansvarar även enligt allmänna skadeståndsregler för sak- och personskada som dennes resgods orsakar på annan person, annan persons resgods samt på Arlanda Express egendom. Detta gäller även när resgods är placerat på sådant sätt att den resande inte kan hålla det under uppsikt.

#### ***Frånträdande av avtal om köp av periodbiljett***

- 10.9 Resenären får frånträda avtalet om köp av en Periodbiljett, om Arlanda Express trafikutbud ändras efter köpet på så sätt att det avviker från vad Resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för Resenären. Om en Resenär frånträder avtalet om köp av en Periodbiljett, har Resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträddandet.

### **11 REKLAMATION, FRAMSTÄLLANDE AV ERSÄTTNINGSAKPRÅK OCH TVISTELÖSNING**

#### ***Reklamation***

- 11.1 Den resande har rätt till ersättning för vissa kostnader till följd av störningar i tågdriften enligt vad som anges under punkt 9.2 ovan. Resenären får begära ersättning enligt 9.2 endast om Resenären inom skälig tid efter det att Resan avslutades eller, om transporten inte genomförts, skulle ha avslutats, har lämnat Arlanda Express ett meddelande om att han eller hon vill åberopa Förseningen (reklamation). Ett meddelande som lämnas inom (3) tre månader efter det att Resan avslutades eller skulle ha avslutats ska alltid anses ha lämnats i rätt tid. Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.
- 11.2 Reklamation i övrigt ska som utgångspunkt göras skriftligen inom skälig tid hos Arlanda Express, dock senast tre (3) månader efter Resans avslutande.

#### ***Framställande av anspråk på ersättning***

- 11.3 Resenär som önskar få ersättning i pengar från A-Train skall ange hur mycket ersättning som begärs och vad för typ av kostnad eller skada som ersättningen begärs för, t.ex. resa med annat färdmedel, skadat resgods eller utlägg för hotellrum samt om

A-Train begär det, lämna information om eventuellt försäkringsskydd. Resenären skall visa att kostnad/skada har uppkommit för Resenären och intill vilket belopp, lämpligen genom ingivande av kvitto i original. Skada må visas på samma sätt. A-Train förbehåller sig rätten att uppskatta skador och kostnader till skäligt belopp i de fall Resenären ej kan visa detta eller belopp fastställts genom lag.

- 11.4 Vad gäller ersättning för skäliga kostnader för annan transport för att nå Slutdestinationen ersätter A-Train resa med egen bil (för sträckan mellan Stockholm Central och Stockholm Arlanda Airport) enligt Skatteverkets schablon for resa med egen bil i tjänsten om inte Resenären kan visa att han haft en högre kostnad än schablonen som också varit berättigad.
- 11.5 Utbetalning av ersättning sker genom betalning till ett kredit- eller betalkort eller genom banköverföring. Vid köp av biljett via Arlanda Express hemsida eller applikation görs återbetalningen företrädesvis till det kredit- eller betalkort som användes vid betalningen av Resan.
- 11.6 Upplysningar om hur och var Resenären kan framställa krav på ersättning från Arlanda Express lämnas eller förmedlas av samtliga försäljningsställen för Arlanda Express.

### ***Tvistlösning***

- 11.7 Förmår parterna sinsemellan inte lösa tvister beträffande tolkning och tillämpning av Resevillkoren, kan tvisten prövas av Allmänna Reklamationsnämnden eller av allmän domstol.

## **12 PERSONUPPGIFTER**

- 12.1 Arlanda Express samlar in personuppgifter såsom namn, postadress, e-mail, telefonnummer, bankuppgifter eller dylikt som Resenärer frivilligt lämnar t.ex. i samband med att Resenärer köper biljetter och kort via internet, vid återköp, vid utfärdande av tilläggsavgift eller vid utnyttjande av resegarantin. I den mån personuppgifter samlas in av Arlanda Express är Arlanda Express att anse som personuppgiftsansvarig i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204) eller senare lagstiftning som ersätter denna lag.

Arlanda Express behöver behandla insamlade personuppgifter för att kunna fullfölja och administrera åtagande gentemot Resenärerna enligt dessa Resevillkor.

Genom att en Resenär lämnar sina personuppgifter för registrering samtycker Resenären till att Arlanda Express behandlar uppgifterna för de ändamål som framgår av dessa Resevillkor.

En Resenär har rätt att en gång per kalenderår, kostnadsfritt och efter skriftlig ansökan få information om vilka personuppgifter om Resenären som Arlanda Express behandlar.

Resenären kan även begära att Arlanda Express rättar personuppgifter eller ställa frågor rörande Arlanda Express personuppgiftsbehandling. Vidare kan Resenären neka

behandling av personuppgifter för direkt marknadsföringsändamål. Sådan ansökan kan ställas till Arlanda Express kundservice.

**13 IKRAFTTRÄDANDE**

13.1 Dessa Resevillkor träder i kraft den 15 juni 2017.