



## 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 .....	7
4	Du kan få ersättning om resan blir försenad .....	8
5	Förlustgarantin gäller när du har registrerat ditt SL Access-kort.....	10
6	Återköp av periodbiljett och reskassa .....	10
7	Tillgänglighetsgaranti för dig med funktionsnedsättning .....	11
8	Ordnings- och säkerhetsregler när du reser .....	13
9	Du har själv ansvar för dina saker.....	14
10	SL:s ansvar och ansvarsbegränsningar .....	15
11	Om du hamnar i en tvist med SL .....	15
12	Personuppgifter som SL samlar in.....	16
13	Lagar som har koppling till villkoren .....	16



## 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. Det är dock SL som bestämmer vilka regler som gäller i SL-trafiken. SL har också rätt att ändra villkoren utan att säga till i förväg, men du kan alltid hitta de aktuella villkoren på [sl.se](http://sl.se).

---

#### 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.

---

### 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](http://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. Det gäller till exempel periodbiljetter och enkelbiljetter på SL Access-kortet. Du aktiverar biljetten när du håller den mot SL:s kortläsare första gången.

En enkelbiljett är giltig i SL:s kortläsare i 75 minuter från och med dess starttid. Starttiden är antingen när du aktiverar biljetten eller när du köper biljetten, beroende på vilken sorts enkelbiljett du köper.

Biljetter som du har köpt med SL:s app är giltiga från och med att du köpt dem. De är endast giltiga på den telefon där du har köpt biljetten.

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. Tänk dock på att konduktören inte växlar större sedlar än 100 kronor.

Vilka olika biljetter som finns och hur de fungerar kan du läsa om på [sl.se](http://sl.se).

## 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](http://sl.se).

## 2.3 Rabatterat pris för barn, ungdomar, studenter och pensionärer

Vissa resenärer betalar ett lägre, rabatterat pris. Priserna finns i prislistan på [sl.se](http://sl.se).

- **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.
- **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 Särskilda regler under helger

Under veckoslut och vissa storhelger gäller särskilda regler. Då får du som har fyllt 18 år och reser med en giltig biljett gratis ta med dig upp till 6 barn som har fyllt 7 men inte 12 år.



Helg	Från	Till
Veckoslut	fredag 12.00	söndag 24.00
Påsk (mars/april)	torsdag 00.00	måndag 24.00
Valborg	30 april 00.00	1 maj 24.00
Kristi himmelsfärd (maj)	onsdag 00.00	söndag 24.00
Nationaldagen	5 juni 00.00	6 juni 24.00
Midsommar (juni)	torsdag 12.00	söndag 24.00
Alla helgons dag (oktober/november)	fredag 00.00	söndag 24.00
Jul	23 december 00.00	6 jan 24.00

### 2.3.2 Barnvagnar

Om du har barn i barnvagn får du åka gratis på SL:s bussar om du åker med en buss där det är föraren som kontrollerar passagerarnas biljetter. Barnvagnen får vara högst 120 cm lång.

## 2.4 Särskilda villkor när du köper biljetter på sl.se

Du som är över 18 år kan köpa periodbiljetter och SL Access-kort på sl.se. Du som är under 18 år kan köpa biljetter på sl.se om du har målsmans tillstånd. Mer information om hur du betalar biljetten hittar du på sl.se.

När du köper ett SL Access-kort på sl.se är leveranstiden normalt fyra arbetsdagar. Den kan dock bli längre i samband med storhelger.

### 2.4.1 Du måste själv ladda ned din biljett eller reskassa

När du har köpt biljett eller reskassa på sl.se måste du själv ladda ned biljetten eller reskassan till SL Access-kortet inom 60 dagar. Det gör du i en spärr, på en buss eller i någon annan SL Access-utrustning. Efter 60 dagar kan du inte längre ladda ned biljetten eller reskassan. SL betalar då automatiskt tillbaka det belopp som du har betalat till det kontokort som du använde vid köpet, förutom för biljetten Årsbiljett prenumeration som är ett undantag gällande detta. Om du beställt Årsbiljett prenumeration och glömt att ladda ner den inom 60 dagar och har frågor kan du vända dig till kundtjänst.

#### **Du måste själv aktivera den periodbiljett som inte har ett fast startdatum**

När du har laddat ned en periodbiljett utan ett fast startdatum till ett SL Access-kort måste du också aktivera biljetten inom 60 dagar i en spärr, på en buss eller i någon annan SL Access-utrustning. Om du inte aktiverar biljetten kan SL betala tillbaka pengarna, förutsatt att du kontaktar kundtjänst och begär det senast två år efter nedladdningen.

#### **Du kan föra över reskassan till ett nytt kort**

En outnyttjad reskassa som du har laddat ned till ditt SL Access-kort finns kvar under kortets livslängd som är sex år. Därefter kan du föra över reskassan till ett nytt kort senast ett år efter det att kortets livslängd har gått ut. Därefter kan SL köpa tillbaka reskassan enligt punkt 6.3.

## 2.5 Särskilda villkor när du beställer automatisk påfyllning av reskassan

Automatisk påfyllning av reskassan innebär att reskassan automatiskt fylls på med 200 kronor om du köper en biljett som kostar mer än det du har i reskassan.



Det här krävs för att du ska kunna använda automatisk påfyllning:

- Du har registrerat ditt SL Access-kort på ett Mitt SL-konto på sl.se.
- Du har angett ett kontokortsnummer som ska användas för påfyllningen.
- Du har aktiverat tjänsten i en spärr, på en buss eller i någon annan SL Access-utrustning inom 180 dagar efter att du beställde den. (Det kan du tidigast göra dagen efter beställningen.)

### 2.5.1 Så här går det till att betala automatisk påfyllning

Efter en automatisk påfyllning debiteras kontokortet. Om det saknas pengar på kontot avbeställs tjänsten automatiskt och du kan inte använda den.

SL gör tre ytterligare försök att debitera kontot. Om betalningen går igenom vid ett senare försök slås tjänsten på igen automatiskt. Om betalningen inte går igenom på något av de tre försöken så överlåter SL sin fordran till PayEx Sverige AB (PayEx), organisationsnummer 556735-5671, S:t Hansplan 1, 621 88 Visby. PayEx skickar sedan en faktura på det utestående beloppet. Betalning med befriande verkan kan då bara göras till PayEx på det konto som PayEx anvisar.

Om kontokortsinnehavaren inte betalar fakturan så stänger SL av tjänsten permanent. När fakturan är betald kan du beställa tjänsten på nytt genom SL:s kundtjänst.

## 2.6 Särskilda villkor när du beställer Årsbiljett prenumeration

Årsbiljett prenumeration är endast till för vuxna studenter. Med Årsbiljett prenumeration delar du upp kostnaden för biljetten månadsvis under ett år. Bindningstiden är 12 månader. Både totalpriset och månadskostnaden för biljetten hittar du på sl.se.

Till skillnad från en vanlig årsbiljett så kan en Årsbiljett prenumeration aldrig återköpas.

Det här gäller vid köp av biljetten:

- Du kan bara köpa biljetten till ett SL Access-kort som är registrerat på ett Mitt SL-konto.
- Du måste vara minst 18 år.
- Du behöver registrera ett kontokort för betalningen.

Det här krävs för att du ska ha rätt att använda biljetten:

- Du har fyllt 20 år och studerar till minst 75 procent under en hel termin på universitet, högskola, komvux eller annan utbildning som är berättigad till studiemedel från Centrala studiestödsnämnden (CSN).
- Du måste alltid ha med dig id-kort och en giltig studentlegitimation med SL:s logotyp på när du reser med Årsbiljett prenumeration.

### 2.6.1 Så här går det till att betala Årsbiljett prenumeration

Du betalar en tolfedel (1/12) av det totala beloppet varje månad. Du betalar alla delbetalningar samma dag i varje månad. Vilken dag i månaden som betalningarna dras avgörs av biljettens startdatum – hur det fungerar i detalj kan du läsa om på sl.se.

SL gör fyra försök att debitera kontokortet. Om betalningen inte går igenom på något av försöken överlåter SL sin fordran till PayEx som sedan skickar dig en faktura på det utestående beloppet. Betalning med befriande verkan kan då bara göras till PayEx på det konto som PayEx anvisar.

Månadspriset som gällde vid beställningstillfället gäller under hela tolv månadersperioden du prenumererar, oavsett om priset skulle förändras under den tiden.



## 2.7 Betalningar på sl.se

Du kan betala med Swish eller kontokort. SL sköter inte den tekniska plattformen för kontokortsbetalningen och faktureringen. Det är PayEx som sköter om att debitera ditt kontokort. Om det inte skulle gå att dra pengar från kontokortet för tjänsten Automatisk påfyllning eller Årsbiljett prenumeration skickar PayEx dig en faktura på det aktuella beloppet.

---

### **Så här går det till när PayEx fakturerar**

- PayEx skickar fakturan till kontokortsinnehavarens folkbokföringsadress med post.
  - Fakturan ska betalas inom 14 dagar från fakturadatum.
  - Om betalningen inte kommer in i tid skickar PayEx en betalningspåminnelse, och då tillkommer lagstadgad påminnelseavgift. Det tillkommer också en dröjsmålsränta med gällande reporänta + 19,00%, dock lägst 20 %.
- 

PayEx Sverige AB (PayEx), organisationsnummer 556735-5671, S:t Hansplan 1, 621 88 Visby.

## 2.8 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.

Biljetter som du köper i mobilappen börjar gälla genast och går inte att spara för att resa med senare.

### 2.8.1 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.

### 2.8.2 Det är förbjudet att dela biljett med andra

Du får inte dela eller skicka vidare en biljett som du har köpt med mobilappen. Sådana biljetter är inte personliga, men de är bara giltiga i den mobiltelefon som de har köpts med. Vid misstanke om sådan delning eller annan spridning kan SL spärra användare och biljetter enligt punkt 2.8.5.

### 2.8.3 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 du kan få för att mobilappen inte fungerar eller för att biljetten i appen är felaktig eller inte går att använda. Tekniska fel som SL får reda på kommer dock att rättas till.

SL har rätt att när som helst sluta sälja biljetter via mobilappen samt att ändra innehållet i tjänsten. Information om sådana ändringar kommer att finnas på sl.se.

### 2.8.4 Betalning

Kortbetalningstjänsten i mobilappen tillhandahålls av PayEx Sverige AB. För betalningar med swish krävs en swish-app samt ett mobilt Bank-ID. Mer information hittar du på [getswish.se/privat/tjanster](https://getswish.se/privat/tjanster).



### 2.8.5 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 parterers 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, biljettdelning, falska köp eller falska uppgifter. SL rapporterar allt missbruk till polisen eller åklagarmyndigheten.

---

## 2.9 Du har ingen ångerrätt

Du har inte någon ångerrätt när du köper biljett genom sl.se eller mobilappen. Vilka regler som gäller för att reklamera eller lämna tillbaka en biljett finns i de här villkoren.

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

## 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 har köpt en biljett med 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.

#### 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 betala en tilläggsavgift på 1500 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 Access-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.

Du har inte möjlighet att få ersättning för taxiresa om du som ansöker om ersättning själv är ägare till det taxibolag som utfört den resa du söker ersättning för.

#### 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 använder reskassa måste du ha läst av din biljett i en SL Access-utrustning för att 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.



### 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](http://sl.se). 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 komplettera 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](http://sl.se). 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 periodbiljett ska du ange numret på ditt SL Access-kort. Om du hade 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 måtarställning 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 ska du skicka in dina kvitton i original. Det duger alltså inte med kopior av kvittona. 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.



### **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 Förlustgarantin gäller när du har registrerat ditt SL Access-kort**

Om du har registrerat ditt SL Access-kort på Mitt SL kan du få ett nytt kort om du förlorar det, förutsatt att du anmäler förlusten på Mitt SL eller ringer till SL:s kundtjänst. När du har gjort det är kortet spärrat. Det ersättningskort som du får innehåller samma biljett eller påladdade belopp för reskassa som det förlorade kortet innehöll när det spärrades.

Detta kallas för förlustgarantin och den är kopplad till den person som har registrerat kortet på Mitt SL för egen eller någon annans räkning. Resenären måste vara minst 16 år för att skapa ett Mitt SL-konto och kunna utnyttja förlustgarantin.

Det finns vissa begränsningar i förlustgarantin:

- SL ersätter dig inte för tiden på biljetten från det att du förlustanmält ditt kort tills du får ditt ersättningskort.
- 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 anmält förlusten tills du har fått ditt ersättningskort.
- SL ersätter inte kostnader eller skador som uppkommer till följd av förlusten.
- Förlustgarantin gäller inte om SL har dragit in eller spärrat ditt SL Access-kort innan du tappade det.

Kontaktuppgifterna till SL:s kundtjänst finns på [sl.se](http://sl.se).

## **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 vill ha en periodbiljett eller reskassa återköpt innan köpet har registrerats i SL:s system måste du styrka innehållet på SL Access-kortet med ett kvitto. Det tar i allmänhet en dag för köpet att registreras.

## 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. Innan du har börjat använda biljetten kan du återlösa den till dess fulla värde. Årsbiljett prenumeration är ett undantag – den biljetten kan SL aldrig återköpa, oavsett om du börjat använda biljetten eller inte.

SL återköper bara påbörjade periodbiljetter som från början hade en giltighetstid på minst 90 dagar. 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.

## 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 hos SL Kundtjänsts kundcenter och hos spärrexpeditionen på bemannade pendeltågsstationer. Du får tillbaka hela beloppet som du har inestående på kortet.

Du som har ett SL Access-kort vars giltighet har gått ut och vill att SL ska återköpa en reskassa som finns laddad på det utgångna kortet, måste lämna tillbaka SL Access-kortet i samband med återköpet.

Om SL Access-kortet inte har gått ut får du behålla kortet efter att SL har köpt tillbaka värdet 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.

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 förbeställd 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 inte det skulle vara möjligt kan SL ersätta dig för egen kostnad för annan transport på det sätt som står i punkt 4.3 i de här villkoren.

Om du behöver assistans ska du kontakta SL:s kundtjänst på tillgänglighetsnumret 020-120 20 22. Det finns mer information på [sl.se](http://sl.se).

### 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 Tillgänglighetsgarantin vid en oplanerad störning

Särskilda villkor gäller också om SL inte i förväg har informerat om att tillgänglighetsanpassningen är sämre än normalt, eller om att hissar eller rulltrappor är ur funktion. Om du på grund av bristerna i tillgänglighet då riskerar att bli mer än 20 minuter försenad till din slutdestination, så har du rätt till resa till slutdestinationen inom SL-trafiken om det inte finns någon alternativ färdväg.

### 7.3 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.

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.

Ledsagare och rampservice måste beställas i förväg genom SL:s kundtjänst. Läs mer på [sl.se](http://sl.se).

## **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. Denna regel gäller även när personalen behöver lämna anvisningar eller tillsägelser för att förhindra smittspridning av det virus som orsakar sjukdomen covid-19.

#### **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 körbanor 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. Undantag gäller för hopfällda cyklar, små barncyklar utan cykelkedja, hopfällda elsparkcyklar (om de är under 120 cm långa i hopfällt skick), samt vanliga sparkcyklar. Dessutom gäller att cyklar och elsparkcyklar som inte är hopfällda får tas med på pendeltågen och Saltsjöbanan under vissa tider och på vissa sträckor (se sl.se för detaljerade regler kring detta). Ett till undantag är SL:s pendelbåtar, där är det tillåtet att ta med cyklar och sparkcyklar av olika varianter i mån av plats.
- 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.
- Du måste alltid följa de anvisningar och tillsägelser som SL:s trafikpersonal och ordningsvakter ger dig som resenär.
- SL:s personal kan neka dig att resa med SL-trafiken eller avvisa dig från SL:s område i syfte att förhindra smittspridningen av det virus som orsakar sjukdomen covid-19

#### 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](http://sl.se).

### 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 ersättningskyldig 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 (hittegods) ska du lämna till trafikpersonalen. Du får ingen ersättning för hittegods 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 (1985:192) 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](http://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 i dokumentet "SL:s behandling av personuppgifter" som du hittar på [www.sl.se/personuppgifter](http://www.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](http://riksdagen.se).

- Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953)
- Lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik (1977:67)
- Järnvägstrafiklagen (1985:192)
- 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)