

ARRIVA VIL DU VIDE MERE?

Gyldig fra 17. januar 2016

VORES KUNDE-
SERVICEKONCEPT
OG FORRETNINGS-
BETINGELSER



INDHOLD

HVOR ER ARRIVA TOGS KUNDESERVICEKONCEPT GÆLDENDE?	SIDE 4
ARRIVA LEVERER REJSER MED TOG.....	SIDE 4
INFORMATION	SIDE 6
REJSEKORT, BILLETTER OG KORT.....	SIDE 7
KONTROL AF BILLETTER OG KORT, SAMT KONTROLAFGIFTER	SIDE 10
REJSEBETINGELSER	SIDE 12
ØVRIGE BESTEMMELSER.....	SIDE 15
IKRAFTTRÆDEN OG BEKENDTGØRELSE.....	SIDE 15

STK. 1 HVOR ER ARRIVA TOGS KUNDESERVICEKONCEPT GÆLDENDE?

Ved køb af rejsekort, billet eller kort til rejse med Arriva Tog A/S, herefter benævnt Arriva, gælder dette kundeservicekoncept og forretningsbetingelser for passagerer og deres bagage for rejse med tog og de transportmidler, Arriva kan indsætte i stedet for tog.

Dette kundeservicekoncept og forretningsbetingelser gælder for rejse på nedenstående strækninger med Arrivas tog:

- Aarhus-Skjern
- Aarhus-Struer
- Thisted-Struer
- Struer-Skjern
- Esbjerg – Varde - Skjern
- Esbjerg – Varde – Nr. Nebel
- Esbjerg-Tønder-Niebuil

For rejser mellem Danmark og et andet land gælder dette kundeservicekoncept og forretningsbetingelser i det omfang, andet ikke følger af de til enhver tid gældende aftaler om international jernbanebefordring, som er tiltrådt af Danmark. På strækningen mellem Tønder og Niebuil gælder dette kundeservicekoncept og forretningsbetingelser.

Rejser med tog er i øvrigt omfattet af Lov om Jernbane og Passagerrettighedsforordningen, Forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007.

For rejser med tog, der er en del af en pakkerejse, gælder lov om pakkerejser.

STK. 2 ARRIVA LEVERER REJSER MED TOG

Køreplanlagte rejser med tog

Køreplanen er fundamentet i en god rejseoplevelse.

Arriva vil altid tilstræbe, indenfor de givne rammer, at tilbyde passagererne en optimal køreplan indeholdende høj frekvens af togafgange på de rigtige tidspunkter, kortest mulig rejsetid og med bedst mulig korrespondance med tilsluttende tog, busser og færger m.v.

Arriva udgiver køreplaner og oplyser om togafgange og ændringer i køreplaner i brochurer, ved løbende information på stationer samt via Internet og andre passende medier.

Ændringer i køreplaner kan blandt andet forekomme i forbindelse med større planlagte sporarbejder m.v. Arriva kan i disse tilfælde, efter forudgående annoncering, løbende ændre på afgange, ankomster og standsningssteder m. v.

Det er passagerens ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanen, men Arriva vil gøre alt for, på forhånd, at orientere om ændringer på en sådan måde, at ingen rejsende vil blive udsat for overraskelser undervejs på rejsen.

Arriva bestræber sig på at overholde de ankomst- og afgangstider, der er angivet i køreplanen.

Køreplanen kan indeholde særlige bestemmelser om benyttelse af visse tog, herunder eventuelt ændring i billetpris.

Togstandard

Arriva vil altid tilbyde passagererne rene og velsoignerede tog. Vores rengøringsplaner omfatter udvendig som indvendig rengøring af togmateriellet. Arriva har et kontrolsystem, der sikrer, at planlagt rengøringsarbejde udføres i rette omfang. Arrivas kundeservicemedarbejdere vil rapportere og, såfremt det er muligt, afhjælpe ethvert forhold, der måtte blive konstateret, mens togene er i drift med passagerer.

Herudover vil:

- Alle tog indvendigt, inkl. togets toiletter, blive holdt rene og velsoignerede i løbet af driftsdøgnet
- Problemer med indvendigt udstyr og tilbehør i togene, hvor det ikke kan løses umiddelbart, blive udbedret inden 24 timer
- Graffiti blive fjernet hurtigst muligt

Sikkerhed i togene

Arrivas sikkerhedssystemer vil til stadighed blive forbedret, og Arriva vil være proaktive og åbne i alle aspekter omkring vores sikkerhedshåndtering.

Derfor vil Arriva:

- Vedligeholde og videreudanne togpersonalet i at kunne håndtere nødsituationer og evakueringsrutiner
- Sørge for, at alle tog har letforståelig sikkerhedsinformation tilgængelig for passagererne
- Sørge for, at alle tog medbringer personale uddannet i udvidet førstehjælp

Stationer

Arriva har ansvaret for størstedelen af de stationer, Arrivas tog standser ved.

De største af disse stationer er bemandede med salgspersonale og med åbningstid i de tidsrum, hvor antallet af rejsende er størst. De øvrige stationer er selvbetjente.

Arriva vil altid tilbyde passagererne rene og velvedligeholdte stationer.

Arrivas rengøringsplaner omfatter rengøring af stationerne såvel udvendigt som indvendigt. Arriva har et kontrolsystem, der sikrer, at planlagt rengøringsarbejde udføres i rette omfang. Vores kundeservicemedarbejdere vil rapportere og, såfremt det er muligt, afhjælpe ethvert forhold, der måtte blive konstateret i driftstiden.

Herudover vil:

- Alle stationer indvendigt, inkl. stationernes toiletter og evt. venterum på perronerne, blive holdt rene og velsoignerede i løbet af driftsdøgnet
- Problemer med indvendigt udstyr og tilbehør på stationerne blive udbedret inden 24 timer i de tilfælde, hvor det ikke kan løses umiddelbart
- Graffiti blive fjernet hurtigst muligt

INFORMATION

Information inden rejsen påbegyndes:

Arriva henvender sig til publikum ved aktivt at tilbyde forskellig information, så som:

- Information på stationer og i tog
- Telefonservice
- Web-baseret information
- Annoncering i regional-/lokalradio
- Annoncering i relevante aviser
- SMS-service ved planlagte og uvarslede ændringer

På denne måde vil det være muligt at få kendskab til de muligheder, rettigheder og forpligtelser samt priser m.v. der gælder ved kørsel i Arrivas tog.

Ydermere vil Arriva sikre, at der også er publikumskøreplaner og anden relevant information tilgængelig på samtlige Arriva-betjente stationer samt udvalgte større trafikknudepunkter, turistinformationskontorer, hoteller og øvrige relevante steder.

Arrivas køreplaner er ligeledes tilgængelige via Arrivas hjemmeside og rejseplanen.dk

Sluttelig vil Arriva sikre, at der i DSB's landsdækkende køreplan samt i de regionale og kommunale køreplaner er oplysninger om relevante togforbindelser betjent af Arriva og information om, hvor der kan søges yderligere information i det omfang de bliver udgivet.

Adressen til Arrivas hjemmeside er mitarriva.dk. Her kan der søges yderligere information, hentes køreplaner og informationsmateriale og gives ris og ros.

Ønskes telefonbetjening kan der ringes til Arrivas Kundecenter på tlf. 70 27 74 82 (70ARRIVA), som har åben kl. 6-24 alle dage.

Information på stationer:

På såvel Arriva-betjente som selvbetjente stationer er der som supplement til elektronisk information opsat store letlæselige og så vidt muligt belyste afgangsplakater med information om planlagte togafgange og togankomster for Arrivas tog.

Der vil være koordineret information på stationer, der betjenes af andre togoperatører.

Skærme visende information om Arrivas tog, vil ud over at give information om togenes endelige destination, også vise oplysninger om togets forventede ankomst/afgang og standsningssteder.

Information i toget:

Passagerer i Arrivas tog vil få information om togbetjeningen på den aktuelle strækning.

Informationen, som vil blive givet over togets skærme, vil ud over information om standsningssted og togets forventede ankomst, give oplysninger om driftsforstyrrelser, foretagne korrektioner, betydning for korresponderende kollektiv trafik m.v. Endvidere vil der, i det omfang informationen er tilgængelig, blive givet oplysninger om korresponderende tog og bussers driftsafvikling. Via højtaltalerne i toget gives information om næste station.

Ydermere vil der blive givet relevant serviceinformation via togets skærme og højtaltaleranlæg, eksempelvis i forbindelse med planlagte større driftsforstyrrelser i togdriften og ved takstændringer.

Arrivas togmedarbejdere, som jævnligt er i togene, er i løbende kontakt med Arrivas driftscenter, og vil derfor altid kunne yde assistance, ikke kun ved uregelmæssigheder, men også i almindelighed.

STK. 3 REJSEKORT, BILLETTER OG KORT

Passagerer skal have gyldig rejsehjemmel

Arriva transporterer alle, der har gyldigt rejsekort, billet eller kort. Passagererne må selv sørge for ind- og udstigning og medtagning af bagage med mere. Arriva hjælper, så vidt det er muligt, den enkelte rejsende med ind- og udstigning eller at finde plads i toget.

Arriva kan i særlige tilfælde afvise passagerer til det enkelte tog, såfremt pladsforholdene betinger det, men Arriva vil bestræbe sig på altid at have tilstrækkelig kapacitet, eventuelt ved at tilbyde alternativ transport, således at ingen passagerer vil blive afvist eller efterladt.

Arriva kan udelukke personer fra transport, uanset om de har gyldig billet, hvis de udgør en sikkerhedsmæssig risiko, er til gene for andre passagerer eller togets personale eller i øvrigt ikke følger anvisninger fra vores personale eller de anvisninger, som fremgår af opslag eller anden tilsvarende information om benyttelse af det enkelte tog.

Billetter og kort til rejser på Arrivas strækninger

Billetter og korts gyldighed fremgår af billetten eller kortet. Billetter og kort må ikke overdrages, når de lyder på navn, eller når rejsen er begyndt eller afsluttet.

Billetter og kort giver ikke adgang til et bestemt tog, med mindre der er tale om en specialudflugt, hvortil der er købt en entydig billet. Arriva garanterer ikke alle en ledig siddeplads, men Arriva vil bestræbe sig på at have tilstrækkelig kapacitet, så alle, der ønsker at sidde, kan få en siddeplads.

Der kan ikke købes pladsbillet til rejser med Arrivas tog.

Arriva giver oplysninger om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter (se i øvrigt stk. 4) i en særskilt brochure, Rejsen med os. Oplysning om gældende priser m.v. kan også fås ved henvendelse til Arriva Kundecenter på telefon 70 27 74 82 (70ARRIVA).

Der kan ikke foretages rejseafbrydelser på billet eller klippekort.

Specielt for rejser inden for et trafikelskabs lokale takstområde

For lokale rejser inden for et trafikelskabs takstområde gælder det pågældende trafikelskabs priser og rejseregler, herunder også regler om tilbagebetaling og erstatning. Herudover gælder Arrivas regler for salg, kontrol, forsinkelser m.v.

Anvendelsen af Rejsekort til rejser på Arrivas strækninger

Rejsekort udstedt af Rejsekort A/S kan benyttes til betaling af rejser i Arrivas tog, undtaget på strækningen mellem Tønder og Niebüll.

Prisberegning foregår efter et særligt sæt priser, som er beskrevet i Rejsekort, Rejseregler. Aktuelle priser kan findes på rejsekort.dk og rejseplanen.dk. Ved check-ind accepterer kunden Arrivas forretningsbetingelser og at rejSENS pris beregnes i overensstemmelse med de priser og rabatter, der gælder for den benyttede korttype og rejse.

Ved skift skal der foretages fornyet check-ind. Rejsen anses for afsluttet, når der foretages check-ud.

Arriva er forpligtet til at sikre, at der er brugbare check-ind og check-ud standere på den enkelte station. Kan der ikke foretages check-ind eller check-ud på en stander, er passageren forpligtet til at opsøge andre check-ind/check-ud muligheder på stationen. Passagerer, der ikke har foretaget gyldig check-ind, betragtes som rejsende uden gyldig billet, og Arriva kan opkræve kontrolafgift.

Arriva kan inddrage rejsekort eller foranledige et rejsekort spærret i tilfælde af misbrug eller gentagne tilfælde af manglende check-ud. Kun for rejsekort personligt og rejsekort flex gives der et forudgående varsel om spærring.

For nærmere beskrivelse af rejsekort henvises til mitarra.dk, rejsekort.dk samt til Rejsekort Kundecenter tlf. 70 11 33 33.

Billetsalg på stationer

Rejsekort, billetter og kort til Arrivas strækninger kan købes på Arrivas og DSB's stationer i disses åbningstider, og der kan købes billetter i automater. Der findes billettautomater på alle Arrivas stationer. Stationerne på Vestbanen (Frisvadvej – Varde Vest – Boulevarden – Hyllerslev – Janderup – Billum – Oksbøl – Baunhøj – Vrøgem Jegum – Dyreby – Henne – Outrup – Løftgård – Lunde – Nr. Nebel) er ikke udstyret med billettautomat, og der skal benyttes rejsekort eller sms billetter jf. Sydtrafik anvisninger.

En liste over Arrivas billetsalgssteder, med angivelse af åbningstider, findes på Arrivas hjemmeside mitarra.dk under punktet "Stationsinformation".

Passageren skal ved modtagelsen af billetten eller kortet sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Når et billetsalg er lukket ved det pågældende togs afgang, skal billet, på rejsedagen, købes i en billettautomat, via Arrivas I-terminal eller smartphone, eller der kan rejses på rejsekort, da der ikke kan købes billet i toget.

Billettautomaterne betjenes via trykfølsom skærm (finger-touch). Ekspeditionen gennemføres ved at følge anvisningen på skærmen. Afrejsestationen er den station, hvor automaten er placeret.

Billetter og pladsbilletter, som er bestilt i forvejen og tildelt et bookingnummer, kan afhentes og betales i automaten.

Kan billet til den samlede rejse ikke købes på den station, hvor rejsen begynder, må der købes billet til den nærmeste station, hvor den ønskede billet kan købes.

Køb i automaten kan betales med alle danske mønter eller med Dankort, VISA/ Dankort, VISA, Mastercard, Maestro og VISA Electron. Automaten tager kort udstedt i udlandet af typen: VISA og Mastercard. Der kan maksimum anvendes 50 mønter pr. betaling. Ved møntindkast af et større beløb end billetprisen, giver automaten forskelsbeløbet tilbage i mønter. Ved betaling med kort skal der anvendes pinkode.

Betaling med mønter og kort kan ikke kombineres i samme køb. Af risiko for hærværk og indbrud kan der ikke betales med sedler i automaten.

Billetsalg i tog

Arriva sælger ikke billetter i toget.

Billetter og kort til Arriva-betjente strækninger kan købes på Arrivas og DSB's stationer i billetsalgens åbningstider samt i billettautomaterne. Når det gælder salg eller optankning af rejsekort, henvises til Arrivas hjemmeside mitarra.dk, rejsekort.dk eller Rejsekort Kundecenter tlf. 70 11 33 33 for yderligere oplysninger.

Bevægelsehæmmede, synshandicappede og andre, som ikke ved egen hjælp er i stand til at købe billet, kan købe billet i toget. Arriva udgiver i fællesskab med DSB en folder om Handicapassistance. Folderen findes elektronisk på Arrivas hjemmeside og kan endvidere afhentes på Arrivas salgssteder.

Billetter solgt via elektroniske kanaler

På Arrivas hjemmeside kan der bestilles billetter via Rejseplanen.dk til senere afhentning. I Arrivas Kundecenter, telefon 70 27 74 82 (70ARRIVA), kan der bestilles billetter til udsendelse med post mod gebyr på 25 kr. Betalingen sker med betalingskort. Disse bestillingsmåder omfatter ikke rejser indenfor et lokalt takstområde.

På Arrivas hjemmeside mitarra.dk og via smartphone kan der købes billetter, som kun er gyldige i Arrivas tog.

Arriva tilbyder printselvbilletter i Arrivas webshop. Benyttelsesreglerne for disse printselvbilletter er beskrevet på Arrivas hjemmeside. Printselvbilletten kan alternativt sendes via mobil/sms til passagerens smartphone.

DSB/Arriva billetter til rejser over en eller flere trafikelskabsgrænser kan købes via rejseplanen.dk som print-selv- eller mobil/sms-billetter.

For rejser inden for et lokalt takstområde kan der købes sms-billetter i takt med de lokale trafikelskabers tilslutning til systemet. Arriva henviser til de lokale trafikelskabers egne hjemmesider.

Rejsekort kan købes via rejsekort.dk.

For en nærmere beskrivelse af rejsekortet henvises til rejsekort.dk, samt til Rejsekort Kundecenter tlf. 70 11 33 33.

Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort

Arriva giver mulighed for at få tilbagebetalt ubenyttede billetter eller kort mod gebyr.

Ubenyttede standardbilletter indland tilbagebetales senest på rejsedagen mod gebyr på 40 kr. 1- og 2 klipsbilletter samt 10 klipskort tilbagebetales mod et gebyr på 40 kr. Pendlerkort tilbagebetales senest dagen før første gyldighedsdag mod et gebyr på 40 kr.

På rejsedagen skal henvendelse om tilbagebetaling ske på den station, hvor billetten er købt, eller hvorfra rejsen skulle foretages.

For delvis benyttede pendlerkort foretages en reduceret tilbagebetaling for den periode, kortet ikke ønskes benyttet, mod et gebyr på 40 kr.

Har du et pendlerkort med gyldighed over 59 dage, kan tilbagebetaling kun ske på den station, hvor kortet er købt.

Ubenyttede standardbilletter udland tilbagebetales efter særlige regler mod gebyr på 100 kr.

DSB pladsbilletter tilbagebetales indtil dagen før afrejsedagen mod gebyr på 40 kr.

Der udstedes erstatningskort for bortkomne pendlerkort med en gyldighed på 60 dage og derover. Erstatningskort udstedes alene på den station, hvor kortet er købt, mod et gebyr på 100 kr.

Bliver den rejsende på grund af sygdom forhindret i at rejse, kan man i særlige tilfælde mod gebyr på 40 kr. få tilbagebetalt billetten. Dette sker ved henvendelse til Arriva på telefon 70 27 74 82 (70ARRIVA) eller DSB på tlf. 70 13 14 15 inden det planlagte afrejsetidspunkt.

De nærmere regler og fremgangsmåden ved tilbagebetaling oplyses i en særskilt brochure om priser og rabatter m.v., Rejsen med os, samt ved henvendelse til Arriva. For billetter med særlige benyttelsesregler kan Arriva fastsætte særlige tilbagebetalingsregler, herunder at billetten ikke kan tilbagebetales.

For tilbagebetaling af billetter og kort inden for lokale takstområder gælder de enkelte takstområders regler.

Ved anmodning om tilbagebetaling for billetter og kort købt i billetautomater, skal der rettes skriftlig henvendelse til Arriva via Arriva's hjemmeside eller pr. post til Arriva Tog, Drewnsensvej 1, 8600 Silkeborg.

STK. 4 KONTROL AF BILLETTER OG KORT SAMT KONTROLAFGIFTER

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldigt rejsekort, billet eller kort, idet det ikke er muligt at købe billet i Arrivas tog. Rejsekort, billetter og kort skal opbevares under hele rejsen. Har passageren ikke uopfordret vist rejsekort, billet eller kort til Arrivas personale, accepterer Arriva kun rejsekort, billetter eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Klippekort samt 1- og 2 klipsbillet skal være stemplet, inden rejsen påbegyndes for at være gyldig til den aktuelle rejse.

Passageren skal selv kontrollere, at der er foretaget "check-ind" af rejsekort, eller at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt. Arriva vil ved daglige kontroller sikre, at alle check-ind og check-ud automater samt klippekortautomater til stempling af billetter og kort fungerer, og er korrekt indstillet.

Rejsekort, billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer. Når det gælder rejsekort, sker dette ved elektronisk spærring for kortets gyldighed.

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldigt rejsekort, billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Passageren skal opgive sit navn, adresse, fødselsdag- og år samt legitimere sig med kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto.

Børn, der træffes uden gyldigt rejsekort, billet eller kort, får en kontrolafgift på 375 kr. Samme takst gælder for hunde, mens afgiften for cykler er 100 kr.

Nægter passageren at modtage opkrævningen eller at legitimere sig, kan passageren sættes af toget.

Passageren har ikke krav på tilbagebetaling af eventuel allerede foretaget betaling. Kontrolafgiften er samtidig billet til rejsen til den station, passageren oplyser. Kontrolafgiften er kun rejsehjemmel i Arrivas tog.

Som passager uden gyldig billet eller kort betragtes også passagerer, der benytter kort med spærretid (f.eks. pensionist-kort) udenfor kortets gyldighedstid.

Bortfald (eftergivelse) af kontrolafgifter

I særlige tilfælde kan kontrolafgiften bortfalde (eftergives). Dette vil ske, hvis der kan rejses berettiget tvivl om, hvorvidt passageren har haft mulighed for at købe gyldig billet. Som eksempel herpå kan nævnes, at billetautomaten, på en i øvrigt selvbetjent station, ikke har virket.

Det er ensidigt Arriva, der kan udøve konduite i forbindelse med eftergivelse af kontrolafgifter.

Kan passageren efterfølgende, dog senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, fremvise kort (legitimations-, pendler-, Ungdomskort, Arriva Ung eller DSB Ung), som var gyldigt på tidspunktet og strækningen for udstedelse af kontrolafgiften, eftergives kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Rykkerprocedurer for kontrolafgifter

For kontrolafgifter gælder følgende rykkerprocedure og gebyrer:

Hvis der indgås en afdragsordning opkræver Arriva et gebyr på 40 kr. pr. afdrag.

Hvis der må erindres om betaling, opkræves et ekspeditionsgebyr på 100 kr. pr. erindring.

Betales beløbet ikke efter 1. rykker, overgives fordringen til inddrivelse via eksternt inddrivelsesfirma eller via SKAT. Ved overtagelse af fordringsinddrivelsen beregner det eksterne inddrivelsesfirma sig et gebyr. Dette gebyr tillægges den overdragede fordring. På baggrund af tilføjelsen til fogedretsprotokollen eller ved misligholdelse af betalingsaftaler registreres passageren i RKI Kredit Information A/S.

STK. 5 REJSEBETINGELSER

Hvad kan medbringes i toget?

Den enkelte rejsende kan uden særskilt betaling medbringe personlig bagage i kufferter, tasker eller lignende i det omfang, der er plads i toget. Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm. Ski kan dog medbringes i det omfang, der er plads i toget.

For medbringning af cykler er fastsat særlige regler og priser. Barnevogne kan medtages uden særskilt betaling i det omfang, pladsforholdene tillader det. For enkelte tog kan Arriva fastsætte, at barnevogne ikke kan medtages.

Oplysninger om medbringning af cykler og barnevogne fås blandt andet i brochuren Rejsen med os.

Hver betalende rejsende kan mod betaling medbringe én hund til børnebillettakst. Små hunde og andre mindre husdyr, der under rejsen transporteres i en håndtaske eller lignende, kan medbringes gratis.

Blinde og synshandicappede kan gratis medbringe deres førerhund.

Hvem har ansvaret for medbragt bagage

Passageren har selv ansvar for medbragt bagage med mere under rejsen og den skade, den måtte forvalde i forhold til Arriva eller tredjemand, medmindre skaden skyldes Arriva.

Hittegods

Arriva opbevarer hittegods fra stationer og tog i op til 30 dage. Dog afleveres værdifuldt hittegods til politiet snarest muligt. Hittegods kan efterlyses ved henvendelse til en station, hvor der er betjent billetsalg, ved Arrivas personale, på Arrivas kundetelefon, 70 27 74 82 (70ARRIVA) eller via Arrivas hjemmeside. Ved forsendelse af hittegods kan Arriva udover forsendelsesomkostningerne opkræve gebyr på 40 kr.

Praktiske forhold på rejsen

Arriva udgiver brochurer med informationer om praktiske forhold på rejsen og andre tilsvarende serviceinformationer. Informationer heri er alene af orienterende art og træder ikke i stedet for disse forretningsbetingelser.

Passageren er selv ansvarlig for valg af togafgang og skal ved valg af togafgang beregne rimelig tid til at kunne nå frem til sit bestemmelsessted eller til et eventuelt forbindelsessted.

Stillezoner

Arriva har indført stillezoner i alle vores tog. I stillezonerne skal alt elektronisk udstyr være på lydløs. Al samtale skal foregå i togets øvrige afdelinger.

Forsinkelser

Bestemmelserne i dette afsnit har kun gyldighed for rejser i Danmark samt på strækning Tønder-Niebuß med Arrivas tog.

Ved forsinkelser forsøger Arriva at reducere forsinkelsen og reducere generne for passagererne.

Vælger en passager at afbryde en rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen. Tilbagebetalingen sker uden gebyr. Bestemmelsen om tilbagebetaling er kun gældende, såfremt billetten er omfattet helt eller delvist af Arrivas takstkompetence.

Hvis Arriva ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker Arriva passa-gerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

Ved vurderingen af hvad der er rimelig tid, lægger Arriva til grund, at Arriva med al fornøden energi og uden ophold søger at tilvejebringe videre transport for alle de passagerer, der er ramt af den pågældende forsinkelse.

Passageren skal indhente udtrykkeligt tilsagn fra Arrivas personale til de dispositioner, der træffes af passageren med henblik på videre transport som beskrevet ovenfor. Passageren er i øvrigt under alle omstændigheder forpligtet til at minimere omkostningerne til erstatningsbefordringen. Forsinkelser kan medføre, at forbindelse med andet tog ikke opnås. I vurderingen af, om en forbindelse skal afvente et forsinket tog, inddrager Arriva, hvor lang ventetid, der vil være til den næste forbindelse på den pågældende strækning.

Hvis ventetiden er over 1 time, eller det er sidste forbindelse på strækningen den pågældende dag, vil Arriva som hovedregel sikre forbindelse eller tilbyde erstatningsbefordring til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

Arriva dækker ikke passagerens omkostninger til videre transport, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for vores kontrol, så som ekstraordinære vejforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

Arriva yder rejsetidsgaranti

Ved mere end 30 minutters forsinkelse i ankomst kan passagerer, som rejser på rejsekort, kontantbilletter eller klippekort, anmode om en erstatningsrejse via Arriva Rejsetidsgaranti. Ønsker passageren ikke at få en erstatningsrejse, kan der i stedet anmodes om økonomisk kompensation for en del af rejsens pris.

Pendlere er omfattet af Arriva Pendlerrejsetidsgaranti.

Mulighederne og vilkårene for både Arriva Rejsetidsgaranti og Arriva Pendlerrejsetidsgaranti er beskrevet i Arrivas brochure herom og på Arrivas hjemmeside.

Ved internationale rejser med internationale tog yder Arriva godtgørelse for forsinkelser. Læs mere herom på Arrivas hjemmeside.

Arriva yder ikke anden eller yderligere erstatning end ovenfor nævnt som følge af forsinkelser.

Klager til Arriva i anledningen af forsinkelsen kan rettes til nærmeste Arriva station eller sendes til Arriva (se efterstående afsnit om reklamationer).

Ved rejser på strækningen Esbjerg - Varde - Nr. Nebel kan passagererne vælge mellem Arrivas rejsetidsgaranti (som beskrevet ovenfor) eller Sydtrafiks rejsetidsgaranti (som beskrevet på Arrivas hjemmeside).

Erstatning for skade på personer og bagage

Arriva erstatter skade på passagerer, for hvem der ikke på grund af tjenesteforhold til jernbanevirksomheden eller infrastrukturforvalteren gælder særlige erstatningsregler, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning.

Arriva erstatter endvidere skader på og tab af genstande, som passageren medfører som håndbagage, hvis skaden er følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning. Erstatning for disse skader kan ikke overstige 15.900 kr. (pr. 1. januar 2015) for hver passager. Erstatningsbeløbet reguleres hvert år pr. 1. januar.

Transportministeren bekendtgør hvilke reguleringer, der skal finde sted.

Erstatningen for personskade eller tab af forsørger kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte eller afdøde forsætligt har medvirket til skaden. Erstatningen kan endvidere nedsættes og i særlige tilfælde bortfalde, hvis skadelidte eller afdøde ved grov uagtsomhed har medvirket til skaden.

Erstatningen for tingskade kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte forsætligt eller uagtsomt har medvirket til skaden.

Reklamationer

Klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til vores personale i tog eller på stationer, kan sendes til Arriva Tog A/S, Drewsensvej 1, 8600 Silkeborg eller til kundeservice@arriva.dk. Klagen skal være kommet frem til Arriva senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen. Klagen skal være ledsaget af kopi af originalstemplet billet, kort eller kontrolafgift.

Inden for 10 hverdage efter klagens modtagelse kvitterer vi for modtagelsen af klagen og oplyser om dens videre behandling. Inden for 14 dage herefter modtager passageren svar på klagen.

Er passageren ikke tilfreds med udfaldet af sagsbehandling, vil afgørelsen kunne indbringes for Ankenævn for Bus, Tog og Metro. Kontaktinformationer kan rekvireres på abtm.dk, hvor vejledning og betingelser er beskrevet.

STK. 6 ØVRIGE BESTEMMELSER

Det er ikke tilladt at tage ophold i erhvervsøjemed, optage film eller fotografere i erhvervsøjemed eller til undervisningsbrug, foretage indsamlinger, omdele tryksager eller lignende uden forudgående tilladelse fra Arriva på Arrivas stationer og i Arrivas tog.

Det er forbudt at hindre den automatiske dørlukning i tog. Når tog eller togdel er i bevægelse, er det endvidere forbudt at stige på eller af vognene eller at hjælpe andre dertil eller at åbne vognenes døre. Dørene må kun betjenes, når der er grønt lys i betjeningsknappen.

Ind- og udstigning skal ske på den dertil bestemte side af toget og på de dertil bestemte eller anviste steder på stationer.

Der må ikke kastes affald eller andre genstande fra tog.

Nødbremsen i tog må kun benyttes, når virkelig fare foreligger. Misbrug af nødbræmsen politianmeldes under strafansvar.

Enhver, der søger adgang til eller opholder sig på Arrivas stationer eller i Arrivas tog, skal rette sig efter de forskrifter til opretholdelse af orden og sikkerhed, der meddeles af Arrivas personale, eller som af Arriva er bekendtgjort ved opslag på Arrivas stationer eller i Arrivas tog eller på anden hensigtsmæssig måde.

Enhver, der overtræder bestemmelserne kan af Arrivas personale bortvises, om fornødent udsættes, fra Arrivas stationer eller fra Arrivas tog.

Arriva vil, hvis det findes nødvendigt, anmode politiet om at bistå i håndhævelsen af Arrivas ordens- og sikkerhedsbestemmelser.

STK. 7 IKRAFTTRÆDEN OG BEKENDTGØRELSE

Kundeservicekonceptet og forretningsbetingelserne træder i kraft den 17. januar 2016.

Kundeservicekonceptet og forretningsbetingelserne udleveres gratis ved henvendelse til Arriva, Arrivas, DSB's eller andre togoperatørers billetsalg på stationerne samt hos en Arriva kundeservicemedarbejder.

Ligeledes vil det være tilgængeligt på Internettet på Arrivas hjemmeside: mitarriva.dk.

Arriva Tog A/S

Drewsensvej 1
DK-8600 Silkeborg
Fax: 72 30 28 39
E-mail: kundeservice@arriva.dk
CVR: 12 24 59 04
Arriva Kundecenter: 70 27 74 82 (70 ARRIVA)
Læs mere på: mitarriva.dk



NÅR DU HAR FRI, HAR VI EN BILLIG BILLET

Arrivabilletter er et godt tilbud til dig, der gerne vil have en billig togrejse.

**FIND ALLE BILLETTER OG
LÆS MERE PÅ MITARRIVA.DK**

Scan koden
og besøg os
på mobilen!



 **ARRIVA**
a  company