

# Arriva Vil du vide mere?

Vores kunde-  
servicekoncept  
og forretnings-  
betingelser





# INDHOLD

HVOR ER ARRIVA TOGS KUNDESERVICEKONCEPT GÆLDENDE? .....	SIDE 4
ARRIVA LEVERERER REJSER MED TOG .....	SIDE 4
INFORMATION .....	SIDE 6
BILLETTER OG KORT .....	SIDE 7
KONTROL AF BILLETTER OG KORT, SAMT KONTROLAFGIFTER .....	SIDE 10
REJSEBETINGELSER .....	SIDE 11
ØVRIGE BESTEMMELSER.....	SIDE 14
IKRAFTTRÆDEN OG BEKENDTGØRELSE .....	SIDE 14

## Stk. 1 Hvor er Arriva Togs kundeservicekoncept gældende?

Ved køb af 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 disse forretningsbetingelser gælder for rejse på nedenstående strækninger med Arrivas tog:

- > Aarhus - Skjern
- > Aarhus - Struer
- > Thisted - Struer
- > Struer - Skjern
- > Skjern - Esbjerg
- > Esbjerg-Tønder-Niebull

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

Arriva udgiver køreplaner og oplyser om togaftage og ændringer i køreplaner, i brochurer, ved løbende information på stationer, 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. Vore 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 bemandet 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 peronerne 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 Arriva hjemmeside og [rejseplanen.dk](http://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](http://mitarriva.dk). Her kan der søges yderligere information, bestilles køreplaner, informationsmateriale og gives ris og ros.

Ønskes telefonbetjening er Arrivas kundeservicetelefon

70 27 74 82 (70 ARRIVA)

som er åben døgnet rundt på 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 drifts-afvikling. Via højtalerne i toget gives information om næste station.

Ydermere vil der blive givet relevant serviceinformation via togets skærme og højtaleranlæg, 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 Billetter og kort

### Passagerer skal have gyldig rejsehjemmel

Arriva transporterer alle, der har gyldig 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, 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 Arrivas servicetelefon 70 27 74 82 (70ARRIVA).

Der kan ikke foretages rejseafbrydelser på billet eller klippekort.

### Specielt for rejser inden for et trafikskelskabs lokale takstområde

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

### Billetsalg på stationer

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 billetautomater på alle Arrivas stationer.

Endvidere kan der købes billetter og kort hos Arrivas salgsagenter. En liste over Arrivas billetsalgssteder, med angivelse af åbningstider, findes på Arrivas hjemmeside: [mitarriva.dk](http://mitarriva.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 billetautomat, via Arrivas I-terminal eller mobiltelefonen, da der ikke kan købes billet i toget.

Billetautomaterne 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 billettprisen, 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 billetsalgenes åbningstider samt i billetautomaterne.

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 og DSB First en folder om Handicapassistance. Folderen findes elektronisk på Arrivas hjemmeside og kan endvidere afhentes på Arrivas salgssteder.



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

Desuden kan der på Arrivas hjemmeside og via mobiltelefonen købes billetter, som kun er gyldige i Arrivas tog.

Arriva tilbyder printselvbilletter i Arrivas webshop, eller som sms-billet via mobiltelefonen. Omfanget og anvendelsen af disse printselvbilletter er beskrevet på Arrivas hjemmeside. Printselvbilletten kan alternativt sendes via sms til passagerens mobiltelefon.

DSB/Arriva billetter til rejser over en eller flere trafiksekskabsgrænser kan købes via rejseplanen.dk som printselv- eller sms-billetter.

For rejser inden for et lokalt takstområde kan der købes sms-billetter i takt med de lokale trafiksekskabers tilslutning til systemet.

Rejsekortet kan benyttes efterhånden som trafiksekskaberne tilsluttes systemet.

### 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.

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 hjemmeside eller pr. post til Arriva Tog, Drewsensvej 1, 8600 Silkeborg.

## Stk. 4 Kontrol af billetter og kort, samt kontrolafgifter

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, idet det ikke er muligt at købe billet i Arrivas tog. Billetter og kort skal opbevares under hele rejsen. Har passageren ikke uopfordret vist billet eller kort til Arrivas personale, accepterer Arriva kun 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 afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt. Arriva vil ved daglige kontroller sikre at alle maskiner til afstempling af billetter og kort fungerer, og er korrekt indstillet.

Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, skal på forlangende af Arrivas personale opgive sit navn, adresse, fødselsdag og –år samt legitimere sig med kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto.

Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Betaler passageren ikke straks kontrolafgiften, udleveres der en opkrævning på beløbet, og passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift, samt legitimere sig som beskrevet ovenfor.

Børn, der træffes uden gyldig 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. pensionistkort) 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- eller ungenkort (Wunder Card eller Wild Card)), 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 fogedretsprøtokollen 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, Arriva - Rejsen med os.

Hver betalende rejsende kan mod betaling medbringe én hund til børnebillet-takst. 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 forvolde i forhold til Arriva eller tredjemand, medmindre skaden skyldes Arriva.

### Praktiske forhold på rejsen

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-Niebuł med Arrivas tog.

Ved forsinkelser forsøger Arriva at reducere forsinkelsen og reducere gebyrerne 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 passagerens 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 kontantbilletter eller klippekort, desuden anmode om en erstatningsrejse via Arriva Rejsetidsgaranti. Pendlere er omfattet af Arriva Pendler Rejsetidsgaranti.

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

Ved internationale rejser med internationale tog yder Arriva godtgørelse for forsinkelser efter internationale aftaler herom.

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 Arrivastation eller sendes til Arriva (se efterstående afsnit om reklamationer).

### 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 15.100 kr. 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 forsættigt 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 forsættigt 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](mailto: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 [www.abtm.dk](http://www.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.

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.

Nødbremser i tog må kun benyttes, når virkelig fare foreligger. Misbrug af nødbremse politianmeldes med straf til følge.

Enhver, der søger adgang til eller opholder sig på Arrivas stationer eller i Arrivas tog, skal rette sig efter de foreskrifter 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 2012.

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](http://mitarriva.dk).

**Arriva Tog A/S**

Drewsensvej 1  
DK-8600 Silkeborg

CVR: 12 24 59 04

Servicetelefon: 70 27 74 82 (70 ARRIVA)

Fax: 72 30 28 39

E-mail: [kundeservice@arriva.dk](mailto:kundeservice@arriva.dk)

Læs mere på: [mitarriva.dk](http://mitarriva.dk)



## Køb på computeren

Køb og print din FRIBillet i ro og mag hjemme foran computeren.

- 1 > Gå ind på [shop.mitarriva.dk](http://shop.mitarriva.dk)
- 2 > Vælg OneDay, Aftentur eller Nattergal
- 3 > Vælg antal billetter og rejsedato
- 4 > Indtast dine personlige oplysninger
- 5 > Betal for billetten med Dankort eller kreditkort
- 6 > Du modtager din Print Selv billet på e-mail.

## Køb via sms

Køb din FRIBillet på farten og betal over telefonregningen. Du er fri for at printe - til gengæld kan du kun købe billet til samme dag.

- 1 > Skriv billettypens kode (se til højre)
- 2 > Send beskeden til 1419
- 3 > Der modtages en bekræftelsesbesked
- 4 > Besvar med "AA JA"
- 5 > Herefter modtages billetten på sms

### Sms-koder til FRIBilletter

OneDay Voksen:	AA ONEDAY V
OneDay Barn:	AA ONEDAY B
Aftentur Voksen:	AA AFTEN V
Aftentur Barn:	AA AFTEN B
Nattergal Voksen:	AA NAT V
Nattergal Barn:	AA NAT B

OBS: Billetten gælder samme dag, som den er købt

## Køb på smartphone

Køb din FRIBillet på farten og betal med Dankort eller kreditkort. Du kan bestille i god tid og får billetten som sms.

- 1 > Gå ind på [shop.mitarriva.dk/mobil](http://shop.mitarriva.dk/mobil)
- 2 > Vælg OneDay, Aftentur eller Nattergal
- 3 > Vælg antal billetter og rejsedato
- 4 > Indtast dit mobilnummer
- 5 > Betal for billetten med Dankort eller kreditkort
- 6 > Du modtager din billet på sms



Scan koden og besøg  
Arrivas netbutik