

Forretningsbetingelser

- gældende fra d. 18.01.2011



Velkommen som kunde i DSBFirst

DSBFirst er et partnerskab mellem danske DSB og britiske First Group. Sammen kombinerer vi erfaring og nytænkning for at kunne levere kundeorienteret, stabil og sikker togdrift.

Gennem vores samarbejde med Öresundståg forventer vi at kunne fortsætte den positive udvikling, som den kollektive trafik har gennemgået i Sydsverige. Og dermed, understøtte integrationen i Øresundsregionen.

Vores kundeorientering betyder, at vi tager ansvar for kvaliteten af hele din rejseoplevelse. Vi vil gøre vores bedste for at betjene dig før rejsen, på stationen, i toget, og efter rejsen.

Disse forretningsbetingelser beskriver de betingelser, der gælder, når du køber billet eller kort til rejse med DSBFirst.

De beskriver også de rettigheder, du har som kunde. Derfor anbefaler vi, at du læser dem grundigt igennem.

Hvis du vil vide mere kan du klikke dig ind på www.dsbfirst.dk. Vi hører også gerne fra dig hvis du har spørgsmål eller kommentarer.

DSBFirst ønsker dig god rejse.

§ 1. Her gælder forretningsbetingelserne

Disse forretningsbetingelser gælder for dig og din bagage, når du køber en billet eller kort til togrejse med DSBFirst. For rejser med DSBFirst til Sverige, gælder disse forretningsbetingelser, i det omfang der ikke i forvejen gælder andre aftaler for international jernbanevirksomhed, som er tiltrådt af Danmark.

Rejser med tog er i øvrigt omfattet af den til enhver tid gældende lov om jernbane, og Passagerrettighedsforordningen, EU Forordning 1371/2007 af 23. Oktober 2007.

Hvis DSBFirst af tvungende årsager indsætter et andet transportmiddel end tog, gælder disse forretningsbetingelser også.

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

§ 2. DSBFirst leverer

DSBFirst leverer rejser med tog.

2.1 Om køreplanen

DSBFirst udgiver køreplaner og oplyser om afgang og ændringer i køreplaner, i brochurer, samt ved løbende information på stationen, via internetadressen www.dsbfirst.dk og andre passende medier.

DSBFirst vil gøre alt for at orientere dig om de ændringer, vi kender til på forhånd, men du er selv ansvarlig for at holde dig orienteret om ændringer i køreplanen.

Du er selv ansvarlig for valg af togafgang og skal, når du vælger togafgang, beregne rimelig tid til at kunne nå frem til dit bestemmelsessted eller til et eventuelt forbindelsessted.

2.2 At rejse med DSBFirst

DSBFirst transporterer alle, der har gyldig billet eller kort.

DSBFirst kan i særlige tilfælde afvise passagerer til det enkelte tog, hvis pladsforholdene betinger det.

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

DSBFirst hjælper, så vidt det er muligt, den enkelte rejsende med ind- og udstigning og med at finde plads i toget.

2.3 Bagage, cykler og dyr

Du kan medtage 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, snowboards og musikinstrumenter kan dog medtages i det omfang, der er plads i toget.

Cykler og barnevogne kan medtages i det omfang pladsforholdene tillader det. For cykler kræves særskilt billet og barnevogne må medtages uden betaling.

Hver betalende rejsende må medtage en hund i snor. For hunde i snor kræves der særskilt billet. Førrehunde medtages uden betaling. Små hunde og andre husdyr der medbringes i taske eller lignende medtages uden betaling, under samme vilkår som personlig bagage.

Du har selv ansvaret for medbragt bagage, cykler, barnevogne og dyr under rejsen, og for den skade den måtte forvolde i forhold til DSBFirst, personale eller en medpassager, medmindre skaden kan tilregnes DSBFirst.

§ 3. Billetter og kort

Billet og korts gyldighed fremgår af billet eller kort. Billet og kort må ikke overdrages til en anden person, når de lyder på navn, eller når rejsen er begyndt eller afsluttet.

Billetter er gyldige fra kl. 04.00 til kl. 04.00, natten efter den påstemplede dato.

1 -, 2-, 5 og 10klipsbilletter skal stemples inden du stiger på toget og er gyldige i den periode der er påtrykt billetten.

Billetter og kort giver ikke adgang til en bestemt afgang. DSBFirst bestræber sig på at have tilstrækkelig kapacitet, så alle passagerer kan komme med den ønskede afgang, og få en siddeplads, men DSBFirst garanterer ikke en siddeplads på toget.

3.1 Takstsystemer

For rejser over Øresund, med DSBFirst, gælder priser og rejseregler udarbejdet af Øresundstakstsamarbejdet. Herudover gælder DSBFirsts regler for salg, kontrol m.v.

For rejser med DSBFirst lokalt i hovedstadsområdet, gælder Movias priser og rejseregler. Herudover gælder DSBFirsts regler for salg, kontrol m.v.

For billetter eller kort, der omfatter rejser med andet jernbaneselskab i Danmark gælder pågældende selskabs vilkår og regler for den del af rejsen, der foregår med det pågældende selskab.

3.2 Billetsalg på stationer, i automater og på internettet

Billetter og kort kan købes på alle betjente stationer i hovedstadsområdet, og i automater på stationer i hovedstadsområdet. På www.dsbfirst.dk kan du se hvordan du kan købe billet på de enkelte stationer.

Billetter til rejser med Øresundstoget kan desuden købes på www.oresundstag.se.

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

3.3 Billelsalg i DSBFirsts tog

Fra d. 01.06.2011 er det ikke længere muligt at købe billetter på Øresundstoget i Danmark og Skåne. Nedenstående regler er gældende til og med d. 31.05 2011.

Du kan købe billet i DSBFirsts tog når du skal rejse over Øresund, mellem København H og Malmø C. Ved køb af billet på Øresundstoget, betales et gebyr på 80 dkk/100 sek pr. person/hund/cykel.

Passagerer med et handicap, som rejser alene, kan købe billet i toget til hele rejsen, uden at betale gebyr.

Det er ikke muligt at købe rabatprodukter i toget.

3.4 Tilbagebetaling af Øresunds-billetter og Øresundskort

DSBFirst giver i visse tilfælde mulighed for at få tilbagebetalt ubenyttede billetter eller kort. Tilbagebetaling kan kun finde sted mod forevisning af original billet og bortkomne eller stjålne billetter tilbagebetales ikke. Der tages gebyr for tilbagebetaling af Øresunds-billetter og Øresundskort. Gebyret er 40 DKK per ekspedition.

Øresundskort og billetter kan kun tilbagebetales i det land de er købt..

Øresundsbilletter kan kun tilbagebetales før den påtrykte gyldighedsdag. Som en undtagelse for reglen kan man altid få tilbagebetalt sin Øresundsbillet senest 15 minutter efter billetten er købt.

Ubenyttede Øresunds klippekort tilbagebetales fuldt ud. Delvist benyttede Øresunds klippekort tilbagebetales som kortets pris, fratrukket det antal rejser der er benyttet. Prisen for den enkelte rejse som fratrækkes, er altid den aktuelle pris for en retur Øresundsbillet. Beskadigede klippekort ombyttes med samme antal klip.

Vælger en passager at afbryde sin rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke kan opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen.

Øresundskort tilbagebetales for den periode kortet ikke ønskes benyttet. Hvis kortet er delvist benyttet, betales en særskilt pris pr. dag for de dage der er rejst på kortet.

Fra og med 1. Gyldighedsdag tilbagebetales SU-Øresundskort ikke.

For tilbagetaling af Uddannelseskort gælder særlige regler. For mere information kan du kontakte DSB Kundecenter på telefon 70 13 14 15.

Produkter fra henholdsvis Movia, DSB og Arriva tilbagebetales efter de detaljerede regler for billetter og kort hos de enkelte trafikelskaber.

www.moviatrafik.dk

www.dsb.dk

www.arriva.dk

§ 4. Kontrol af billetter og kort samt kontrolafgifter

4.1. Kontrol af billetter og kort

Du skal have gyldig billet eller kort, ved rejsens begyndelse. Ved gyldig billet eller kort forstås en dateret billet, et valideret klippekort, sms billet eller et periodekort.

DSBFirst kontrollerer dagligt at alle stempelmaskiner til billetter og kort fungerer korrekt, og ved rejse med klippekort skal du selv kontrollere at afstempling (zonenummer, dato, klokkeslæt) på klippekortet er korrekt.

Du skal opbevare billet eller kort under hele rejsen og uopfordret fremvise billet eller kort til vores personale. DSBFirst accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Hvis du ikke viser gyldig billet eller kort, skal du legitimere dig samt opgive dit fulde navn, adresse og fødselsdato, på forlangende af DSBFirsts personale.

Betales der ikke straks for billet udleveres en opkrævning på beløbet, og du skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift.

Billetter og kort inddrages ved misbrug.

4.2 Kontrolafgifter i DSBFirst

Hvis du træffes uden gyldig billet eller kort, skal du betale en kontrolafgift på DKK 750/SEK 900. I Danmark er kontrolafgiften samtidig billet til den station du rejser til. Kontrolafgiften gælder kun som billet i regionaltoget på Kystbanen og i Øresundstoget.

Børn under 16 år, der ikke viser gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på DKK 375/SEK 450. Denne afgift gælder også for hunde.

For cykler, betales der DKK 100/SEK 125.

Betales der ikke straks for kontrolafgift, udleveres en opkrævning på beløbet, og du skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift samt legitimere dig som beskrevet ovenfor. Nægter du at modtage opkrævningen, kan du blive sat af toget. Du har ikke krav på tilbagebetaling af eventuel allerede foretaget betaling.

Passagerer der har glemt deres periodekort kan få nedskrevet deres kontrolafgift til et ekspeditionsgebyr på DKK 125/SEK 150. Kontrolafgiften nedskrives på betingelse af at periodekortet er købt i Danmark og er gyldig på det tidspunkt hvor kontrolafgiften er udskrevet. Gyldigt periodekort fremvises i dansk billetsalg senest 14 dage efter det tidspunkt, kontrolafgiften er udskrevet.

I særlige tilfælde kan DSBFirst eftergive kontrolafgiften. Dette vil ske, hvis der kan rejses berettiget tvivl om hvorvidt passageren har haft mulighed for at løse gyldig billet. Som eksempel herpå kan nævnes, at det ikke har været muligt at løse billet på den station hvor rejsen er startet.

4.3 Gebyrer i forbindelse med kontrolafgifter

For kontrolafgifter gælder følgende rykkerprocedure og gebyrer:

- hvis der indgås en afdragsordning, kan DSBFirst opkræve et gebyr på DKK25 pr. afdrag
- hvis der må erindres om betaling, kan DSBFirst opkræve et ekspeditionsgebyr på DKK 100/SEK 120 pr. brev
- betales beløbet ikke efter 1. rykker, overgives fordringen til inddrivelse via SKAT Inddrivelsesenheden. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT Inddrivelsesenheden sig et gebyr. Dette gebyr tillægges gælden.
- på baggrund af tilføjelsen til fogedretsprotokollen eller ved misligholdelse af betalingsaftaler registreres passageren i RKI Kredit Information A/S.

§ 5. DSBFirsts erstatningsansvar ved forsinkelse, ikke-opnået forbindelse og aflysning

DSBFirst yder godtgørelse til passagerer forsinkelse, ikke-opnået forbindelse og aflysning efter følgende regler.

5.1 Rejsetidsgaranti og forsinkelser

Rejsetidsgaranti

Som kunde hos DSBFirst har du ret til kompensation ved større forsinkelser via rejsetidsgaranti ordningen. Der skelnes mellem tre typer garanti nemlig:

- DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti
- DSBFirst Pendler Rejsetidsgaranti
- DSBFirst Øresund Rejsetidsgaranti

DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti

Gælder for dig, der har rejst med billet, klippekort, årskort eller pensionistkort. DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti træder i kraft, hvis dit tog har været forsinket i 30 minutter eller mere. Der skal indgives en individuel ansøgning for hvert tilfælde. Kompensationen ydes i kraft af en erstatningsbillet eller kontant udbetaling.

Ansøgning indsendes ved hjælp af skema og procedure beskrevet i brochuren "DSBFirst Basis Rejsetidsgaranti".

Du kan læse mere på www.dsbfirst.dk, hvor du også kan hente et ansøgningskema.

Ansøgningen skal indsendes senest 14 dage efter den dato du rejst.

DSBFirst Pendler Rejsetidsgaranti

Gælder for dig, der har måneds- eller pendlerkort og som på forhånd har tilmeldt dig en af DSBFirsts målestrækninger:

- Kystbanen (Helsingør-København H)
- Kastrupbanen (København H-Kastrup)
- Øresundsstrækningen (København H -Malmø)

DSBFirst Pendler Rejsetidsgaranti tager udgangspunkt i togenes rettidighed. Hvis andelen af alle tog der er forsinkede eller aflyste overskrider minimumskravet til rettidighed i løbet af en måned, har du ret til kompensation. Kompensationen gives løbende efter kortets udløb og udbetales til din NEMkonto.

Du kan læse mere på www.dsbfirst.dk, hvor du også kan tilmelde dig en målestrækning.

DSBFirst Øresund Rejsetidsgaranti

retter sig primært imod dig, der bor i Sverige og ikke har en NEMkonto, og som rejser over Øresund med Øresundskort eller SU-Øresundskort, der er købt i Danmark.

Har du dansk cpr-nummer, skal du tilmelde dig DSBFirst Pendler Rejsetidsgaranti.

Hvis du bliver forsinket 25 minutter eller mere på din rejse over Øresund gælder DSBFirst Øresund Rejsetidsgaranti.

Der skal indgives en individuel ansøgning for hvert tilfælde af forsinkelse, og der ydes en ny rejse i kompensation mellem de stationer der fremgår af dit kort.

Du kan læse mere på www.dsbfirst.dk, hvor du også kan hente ansøgningskema.

5.2 Erstatningsbefordring

Bestemmelserne i denne paragraf har gyldighed for rejser med regionaltoget på Kyst- og Kastrupbanen, samt rejser med Øresundstoget når forsinkelse eller aflysning sker på den danske side af Øresund.

Udover DSBFirsts regler om rejsetidsgaranti, er DSBFirst forpligtet til at begrænse generne ved forsinkelse, mistet forbindelse og aflysning. Hvis din ventetid overstiger en time, eller du mister den sidste forbindelse på strækningen, den pågældende dag, vil DSBFirst tilbyde erstatningsbefordring, til den station i Øresundsområdet, hvortil du har billet eller kort.

Hvis du ønsker at DSBFirst skal dække dine udgifter i forbindelse med alternativ transport, eksempelvis taxabefordring, så er du selv ansvarlig for at indhente udtrykkeligt tilsagn hos DSBFirst, til de dispositioner du træffer.

Du kan kontakte DSBFirst ved at henvende dig til personalet i toget eller ved at ringe til vores kundecenter på telefon 70 13 13 11.

DSBFirst er kun forpligtet til at dække dokumenterbare tab, og DSBFirst dækker aldrig immaterielle tab.

DSBFirsts ansvar jf. § 5.2, bortfalder hvis forsinkelsen skyldes udefra kommende faktorer, så som ekstraordinære vejrforhold, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold. DSBFirsts ansvar bortfalder også hvis forsinkelse, ikke-opnået forbindelse eller aflysning skyldes fejl fra passagerens side, eller en tredjeparts handling, hvis følger DSBFirst ikke har kunnet afværge.

DSBFirst er aldrig forpligtet til at dække omkostninger til tabt videreforbindelse med fly, færg, bus og lignende, uanset om årsagen til tabt videreforbindelse skyldes en forsinkelse som DSBFirst er ansvarlig for, eller om forsinkelsen skyldes udefra kommende faktorer.

§ 6. Erstatning

6.1 Erstatning for skade på personer

DSBFirst erstatter skader på passagerer, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning. Der gælder særlige erstatningsregler for medarbejdere, der står i tjenesteforhold til jernbanevirksomheden eller infrastrukturforvalteren.

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.

DSB's erstatningsansvar er i øvrigt omfattet af lov om jernbane, passagerrettighedsforordningen og Erstatningsansvarsloven

6.2 Erstatning for skade på bagage

DSBFirst erstatter 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 skader på bagage kan ikke overstige dkk 14 700 for hver passager (reguleret pr. 01.01.11).

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

Erstatningsbeløbene reguleres hvert år pr. 1. januar.
Transportministeren bekendtgør, hvilke reguleringer der skal finde sted.

For handicappedes hjælpemidler er der ingen begrænsning for erstatningsbeløbet såfremt DSBFirst er ansvarlig for hel eller delvis beskadigelse af hjælpemidlet.

§ 7. Handicapservice

DSBFirst er forpligtet til at sikre sig at alle vore passagerer kan rejse på lige vilkår. Det betyder at vi assisterer de passagerer der grundet et handicap, har behov for ekstra hjælp før, under og efter rejsen.

På vores hjemmeside kan du finde vores brochure "handicapservice", som fortæller dig mere om dine rettigheder og muligheder. Du kan også ringe til os på telefon 70 13 13 11.

§ 8. Hittegodsservice

Der gælder forskellige regler for håndtering af hittegoods i Danmark og Sverige. Når du glemmer noget på Øresundstoget skal du gå ind på vores hjemmeside www.dsbfirst.dk, for information om hvordan du efterlyser dine ejendele.

DSBFirst kontakter ikke personalet i togene, for at søge efter glemte sager, og der kan ikke laves aftaler om afhentning af hittegods, uden om det almindelige hittegodssystem.

§ 9. Reklamationer og klageadgang

Klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til DSBFirsts personale i toget, kan sendes til:

DSBFirst Kundecenter
Postboks 320
0900 København C

Klagen skal være kommet frem til DSBFirst senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen. Klagen skal være ledsaget af kopi af original stemplet billet eller kort. Inden for 14 dage efter klagens modtagelse kvitterer DSBFirst for modtagelsen af klagen og oplyser om dens videre behandling.

DSBFirst er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Klager over DSBfirsts afgørelser kan rettes til ankenævnet. Fremgangsmåde og betingelser findes på ankenævnets hjemmeside www.abtm.dk

Ankenævnet opkræver gebyr for behandling af en klage.

§ 10. Ikrafttræden og bekendtgørelse

Disse forretningsbetingelser træder i kraft d 19. januar 2011.

Forretningsbetingelserne kan hentes på en af vore stationer eller downloades på www.dsbfirst.dk