

Håndbok for kollektivreiser i Innlandet

Innholdsfortegnelse

- 1 Grunnlag og virkeområde
- 2 Sjåførens betjening av kunder
- 3 Kunden
- 4 Kundegrupper
- 5 Billetttyper
- 6 Overgangsbestemmelser ved bussbytte
- 7 Innlandskortet - Kjøp og påfylling
- 8 Kundehenvendelser
- 9 Refusjon
- 10 Billettkontroll og reklamasjon
- 11 Prisregulativ
- 12 Legitimasjoner
- 13 Håndbagasje
- 14 Pakkegods og personlig reisegods
- 15 Hittegods
- 16 Klager og ansvar
- 17 Reisegaranti

1 Grunnlag og virkeområde

Håndbokas regler er i tråd med «Befordringsvedtekter godkjent av Samferdselsdepartementet 27. februar 2004»

Håndbok for kollektivreiser gjelder for:

- Alle som befinner seg på transportmidler som kjøres i regi av Innlandstrafikk, eller på tilhørende terminaler eller stasjonområder
- Ved en reise inngår den reisende en transportavtale med transportør. Denne håndboka inngår som en del av den transportavtalen.

Gjelder ikke for:

- Ruter kjørt i regi av Nor-way bussekspress, VY express, Lavprissekspressen, eller andre bussruter som kjører uten fylkeskommunal godtgjørelse.

Gjelder med egne regler på:

- Valdresekspressen
- Øst-Vest Ekspressen
- se pkt. 5.6.1 og 5.7.1

2 Sjåførens betjening av kunder

Sjåføren er kollektivtrafikkens «førstelinje» i møte med kundene.

Det er derfor viktig at sjåføren er hyggelig og opptrer korrekt når det gjelder språk og oppførsel. Sjåføren skal også kunne gi kundene god og korrekt veiledning når dette er nødvendig.

Sjåføren skal påse at:

1. Kunden alltid kjøper/leser av billett eller kort ved påstigning.
2. Kunden får korrekt informasjon om priser, billetter og rabatter.
3. Kunder som ber om rabatterte billetter som honnør, UngVoksen og militær, skal vise gyldig bevis for rettigheten.
4. Det blir informert om at setebelte skal benyttes.
5. Kunden kommer på plass før reisen starter.
6. Kunden kommer trygt ut av bussen ved reisens slutt.
7. Kunden får beskjed dersom avvik i reisen foreligger.
8. Kunder som ikke er kjent på ruta, eller har spesielle behov, får hjelp til å komme seg av på rett holdeplass dersom de har bedt om bistand til dette ved påstigning.
9. Ingen kunder blir frakjørt på holdeplass. Sjåføren skal ha et ekstra øye for kunder med spesielle behov, som barn, eldre og mennesker med funksjonsnedsettelse.

3 Kunden

For at bussreisen skal gå smidig og korrekt for seg er det viktig at også kunden er godt forberedt.

3.1 Opptreden

1. Kunden skal til enhver tid uoppfordret kunne legge frem gyldig billett og bevis på eventuell moderasjon for sjåfører eller kontrollør.
2. Kunden plikter å ta hensyn til andre reisende og innrette seg etter vanlige sikkerhetsregler.
3. Setebelte og annet sikringsutstyr skal benyttes der dette er tilgjengelig.
4. Kunden oppfordres til å være godt synlig på holdeplass, og benytte refleks når det er mørkt.
5. Under fart er det ikke tillatt å samtale med eller på annen måte forstyrre føreren.
6. Nyttelse av alkoholholdige drikkevarer eller andre rusmidler er forbudt.
7. Sjåføren kan nekte å ta med reisende som er synlig påvirket av rusmidler, eller som på annen måte kan bli til ulempe eller ubehag for de øvrige reisende.
8. Kunder som opptrer usømmelig, eller som på annen måte sjenerer de øvrige passasjerer, kan vises bort.

3.2 Barn som reiser alene

1. Barn som reiser alene må være i skolepliktig alder og kunne ta vare på seg selv om bord i bussen.
2. Sjåføren har ingen lovpålagt plikt til å ta vare på barnet under reisen. (Kilde: Barneombudet)

3.3 Kundens ansvar for gyldig billett

1. Billett skal løses/leses av ved påstigning, dersom det ikke foreligger annen avtale.
2. Den reisende må selv kontrollere at det er mottatt riktig billett og vekslepenger. Reklamasjon må om mulig skje på stedet.
3. Får den reisende ikke løst billett til rett tid, skal dette gis tilkjenne overfor sjåføren snarest mulig og før transportmiddelet forlates.
4. Billett skal oppbevares under hele reisen sammen med eventuelt moderasjonsbevis.

3.4 Ansvarsregler

Skade som den reisende påfører transportmidlet eller innretninger, kan kreves erstattet.

4 Kundegrupper

Kundegruppen den enkelte tilhører, bestemmer hvilken pris som skal betales ved en bussreise.

4.1 Barn

- Fra fylte 6 år t.o.m. 17 år.
- Barn under 6 år reiser gratis sammen med voksne.
- Pris for barn utgjør 50 % av pris for voksen, avrundet opp til nærmeste krone. Gjelder kun enkeltbillett.
- På periodebilletter benyttes Barn&Ungdom.

4.2 Barn&Ungdom

- Fra fylte 6 år t.o.m. 19 år.
- Gjelder kun for periodebilletter.

4.3 Ungdom

- Fra fylte 15 år t.o.m. 19 år.
- Gjelder kun for periodebillett 30 dager Tog/Buss (Gjøvikbanen).
- På periodebilletter for buss benyttes Barn&Ungdom.

4.4 Student

- Det gis ikke studentrabatt på enkeltbillett i Innlandet.
- På periodebilletter benyttes UngVoksen (fra 20 år t.o.m. 29 år).

4.5 UngVoksen

- Fra fylte 20 år t.o.m. 29 år.
- Gjelder kun for periodebilletter.

4.6 Voksen

- Fra fylte 18 år t.o.m. 66 år dersom du ikke tilhører en rabattert gruppe.
- For enkeltbillett fra 18 år t.o.m. 66 år.
- For periodebillett fra 30 år t.o.m. 66 år.

4.7 Militær/vernepliktig

- Personell i førstegangstjeneste betaler barnebillett i tjenesteperioden mot fremvisning av tjenestebevis, jf. pkt. 12.2.4.

- Gjelder kun på enkeltbillett.

4.8 Honnør

- Alle som har fylt 67 år
- Blinde/svaksynte
- Personer som har fått utstedt honnørkort fra NAV (gjelder også EØS-borgere)
- Ektefelle/registrert partner som reiser sammen med den som har rett til honnørrabatt
- Førtidspensjonerte fra 62 t.o.m. 66 år har ikke rett på honnørrabatt.

4.9 Ledsager

- Ektefelle/samboer/registrert partner til den som har honnørrabatt, kan løse honnørbillett når de reiser sammen.
- Ledsager til funksjonshemmet betaler ikke billett. Funksjonshemmet betaler honnørbillett.
- Andre ledsagere, som har gyldig ledsagerbevis, jf. pkt. 12.2.2.

4.10 Grupper

- En gruppe regnes fra 5 personer.
- Grupper på 5–14 personer: ingen forhåndsbestilling nødvendig.
- Grupper på 15–25 personer må bestille plass dagen i forveien. Henvendelse til lokal transportør.
- Grupper på over 25 personer må bestille egen transport.

4.11 Andre grupper/kategorier:

4.11.1 Barnehager

- Barn og voksne i barnehage, uansett alder.
- Gjelder kun for barnehager på tur, ikke ved transport til/fra barnehage.
- Gjelder for grupper under 25 personer på bestemte vilkår, se pkt. 5.5.2.

4.11.2 Skoler og SFO

- Barn og voksne i grunnskole, videregående skole eller SFO, uansett alder.
- Gjelder kun for klasser/SFO på tur, ikke ved transport til/fra skole/SFO.
- Gjelder for grupper under 25 personer på bestemte vilkår, se pkt. 5.5.2.

4.11.3 Familier

- Inntil 2 barn (6-17 år) gratis pr. voksen.
- Egen billett, pris lik voksen enkeltbillett.
- Det gis ikke rabatt ved bruk av reisepenger eller mobillett.

4.11.4 Hund

- Hund er gratis.
- Hunder skal holdes i bånd under transporten og plasseres slik at de ikke sjenerer andre, ikke i sete.
- Aggressive eller sjenerende hunder skal forlate transportmiddelet dersom sjåføren ber om det.

4.11.5 Barnevogner/rullestol/rullator

- Tas med så langt det er plass og godkjent sikring. Skal anbringes etter anvisning av sjåføren.

5 Billettyper

Det finnes papirbilletter, elektroniske billetter og billett på mobil.

Billetter som gjelder for en bestemt strekning, aksepteres av alle selskap som har avtale med Innlandstrafikk. Elektroniske billetter lagres i Innlandskortet eller lastes opp på mobiltelefon.

5.1 Papirbillett (enkeltbillett)

- Billett som gjelder for én reise, kan omfatte reise med ett eller flere transportmidler.
- For overgangsbestemmelser ved bytte av transportmiddel, se pkt. 6.1.
- En billett kan gjelde for én eller flere reisende.

5.1.1 Rabatter enkeltbilletter

- Honnør, barn og militær/vernepliktig, 50 % av voksenpris.
- Student får ikke kontantrabatt.

5.2 Reisebevis/voucher

Voucher skal være forhåndsgodtatt av Innlandstrafikk eller transportør.

- Skal være påført dato, reisestrekning, antall personer, fakturaadresse og eventuelt pris.
- Voucher beholdes av sjåføren, som utsteder vanlig billett, i samsvar med voucheren.
- Voucher leveres med sjåførøppgjøret.
- Det skal benyttes én voucher pr. reisestrekning /billett.

5.3 Elektroniske billettbærere

5.3.1 Reisekort - Innlandskortet

Innlandskortet er et elektronisk reisekort.

1. Kortet fungerer som billettbærer (med inntil 8 billetter, i tillegg til reisepenger).
2. Kortene utstedes av Innlandstrafikk og kan brukes i hele fylket.
3. Ved førstegangs kjøp betales et engangsgebyr, se pristabell.
4. Kan benyttes som periodebillett eller som reisepenger.
5. Kan kjøpes på buss eller salgskontor, se pkt. 7.1.
6. Kan oppdateres/fylles opp på salgskontor, nettbutikk eller buss.
7. Kort som ikke virker, erstattes med et nytt kort, med tilsvarende verdi/periode, ved henvendelse til salgskontor.
8. Fysisk skadde kort erstattes ikke.

9. Kortene er upersonlige. Periodebillett kan benyttes av flere, men ikke på samme reise. Reisepenger kan benyttes til å betale for flere på samme reise.
10. Kort som er mistet eller stjålet må sperres. Antall dager, eller gjenstående verdi i kortet, etter sperredato, overføres til nytt kort. Gyldig kvittering må fremvises. Kunden betaler kortgebyr.
11. Alle kort har et unikt serienummer, som kan registreres i nettbutikken.
12. Innlandskort med reisepenger kan benyttes til betaling av billetter hos Vy og Ruter, samt enkelte andre fylkeskommuner.
13. For ruter hvor Innlandskortet ikke kan benyttes, se pkt. 5.6.2.

5.3.2 Billett på mobil - Mobillett

1. Telefonen fungerer som elektronisk billettbærer.
2. Kunden er ansvarlig for at telefonen har nok batteri og nettilgang. Mobilletten må ha nettilgang ved kjøp, aktivering og validering/fremvisning av billett.
3. Billetten er forhåndskjøpt og betales med Vipps, bank- eller kredittkort.
4. Billetten kan være enkeltbillett eller periodebillett.
5. Aktiveres av kunde før ombordstigning. Billetten valideres på QR-leser i bussen. På busser uten QR-leser sjekker sjåfør animasjon og benytter egen telleknapp (bildet varierer fra dag til dag).
6. Enkeltbillett kan kjøpes inntil 12 timer før ombordstigning i bussen.
7. På enkeltbillett gis rabatt for voksen, se prisliste.
8. Gyldighet på en aktivert enkeltbillett er 1 time for en sone, pluss 20 minutter for hver ekstra sone.
9. Det er ingen angrerett for en enkeltbillett som er aktivert, da denne anses som tatt i bruk.
10. Periodebilletten blir automatisk aktivert på den dato kunden har valgt som oppstartdato.
11. Når billetten kjøpes, reserveres beløpet på kontoen. Når billetten aktiveres, blir beløpet trukket. Hvis billetten ikke aktiveres innen 12 timer, kanselleres kjøpet og reservert beløp på kontoen blir fristilt.
12. For overgangsregler for mobillett, se pkt. 6.5.
13. For ruter hvor mobillett ikke kan benyttes, se pkt. 5.7.2.

5.4 Elektroniske billetter

Under elektroniske billetter inngår reisekort/Innlandskortet og mobil billetter. I dette kapitlet beskrives de ulike billettypene.

5.4.1 Periodebillett voksen

1. Gjelder for et ubegrenset antall reiser i en angitt periode, på en angitt strekning.
2. Fra 30 år t.o.m. 66 år.
3. Kan kjøpes i følgende varianter:
4. 30-dagersbillett
5. 7-dagersbillett
6. 24-timersbillett
7. 2-12-månedersbillett

8. Reisekort med periodebillett aktiveres ved førstegangs bruk, og teller dager/timer fra dette. Periodebillett på mobil aktiveres på oppstartsdato valgt ved kjøp.
9. Endring av reisestrekning kan kun skje når kortet/mobilletten skal fornyes.
10. Periodebillett på reisekort som fornyes før utløpsdato, aktiveres automatisk med ny periode når gammel periode utgår. Gjelder ikke mobillett.
11. Kan benyttes som delbetaling på en sammenhengende reisestrekning, men ikke utover fylkesgrensene. Reisepenger må benyttes som betalingsmiddel.
12. Er upersonlig og kan benyttes av andre, men ikke på samme reise.
13. Militær benytter også periodebillett voksen.
14. Kan også benyttes på nattbusser innenfor betalt strekning.
15. For ruter hvor Innlandskortet ikke kan benyttes, se pkt. 5.6.2.
16. For ruter hvor mobillett ikke kan benyttes, se pkt. 5.7.2.

5.4.2 Periodebillett rabatterte kundegrupper

1. Kan kjøpes av følgende kundegrupper:
 - Barn&Ungdom (fra 6 år t.o.m. 19 år)
 - UngVoksen (fra 20 år t.o.m. 29 år)
2. Honnør (Fra 67 år, funksjonshemmet, uføretrygdete, blinde eller døvblinde)
3. Gjelder for et ubegrenset antall reiser i en angitt periode, på en angitt strekning.
4. Gir 40 % rabatt av voksenpris
5. Kan kjøpes i følgende varianter:
 - 30-dagersbillett (Egen billett for Barn&Ungdom, se pkt. 5.4.3)
 - 7-dagersbillett
 - 24-timersbillett
 - 2-12 månedersbillett (ikke Barn&Ungdom)
6. Aktiveres ved førstegangs bruk, og teller dager/timer fra dette.
7. Endring av reisestrekning kan kun skje når kortet skal fornyes.
8. Periodebillett som fornyes før utløpsdato, aktiveres automatisk med ny periode når gammel periode utgår.
9. Kan benyttes som delbetaling på en sammenhengende reisestrekning, men ikke utover fylkesgrensene. Reisepenger må benyttes som betalingsmiddel.
10. Er upersonlig og kan benyttes av andre, men ikke på samme reise.
11. Kan også benyttes på nattbusser innenfor betalt strekning.
12. For ruter hvor Innlandskortet ikke kan benyttes, se pkt. 5.6.2.

5.4.3 Periodebillett 30 dager Barn&Ungdom

1. Kun for Barn&Ungdom (fra 6 år t.o.m. 19 år).
2. Billettbærer kan være reisekort/Innlandskort eller mobil.
3. Fast pris som gjelder for 30 dager (se pristabell).
4. Ikke streknings- eller sonebestemt, gjelder i hele Innlandet på ruter som kjøres i regi av Innlandstrafikk.
5. Upersonlig og kan benyttes av andre, men ikke på samme reise.

6. Kan også benyttes på nattbusser.
7. For ruter hvor Innlandskortet ikke kan benyttes, se pkt. 5.6.2.
8. Er gyldig på enkelte ekspressbusser innenfor fylkenes grenser, se pkt. 5.6.1.
9. Kan ikke benyttes som delbetaling på sammenhengende reisestrekning.
10. For strekningsbasert periodebillett Barn&Ungdom 24-timer og 7-dager, se pkt. 5.4.2.

5.4.4 Reisepenger

1. Reisepenger legges inn i reisekortet/Innlandskortet og kan brukes som betalingsmiddel ved kjøp av enkeltbilletter eller periodebilletter.
2. Kortet kan fylles opp med ønsket beløp, minimum kr 200,- og maksimum kr 1000,- pr. påfylling. Maks samlet grense i Innlandskortet er kr 1500,-.
3. Reisepenger kan også benyttes når flere reiser sammen, men billett må løses samlet.
4. Gir rabatt i forhold til kontantbillett voksen.
5. Det gis ingen ekstra rabatt når reisepenger brukes til betaling for barn, honnørreisende eller pakker/gods.
6. Reisepenger og kontant kan ikke kombineres ved betaling av billett.
7. Ved bruk kan saldo ikke være mindre enn billettens pris. Er saldo mindre enn billettens pris, må reisepenger fylles på før bruk, eller billetten betales kontant (full pris).
8. Reisepenger kan benyttes ved sending av pakker/gods. Fraktbrev må være fylt ut på forhånd og leveres ved ekspederingen eller på bussen. Egne priser gjelder.
9. Hvis man legger inn Autoreise, vil et automatisk verditrekk for en forhåndsdefinert strekning bli trukket ved avlesning av kortet på bussens validator/leser. Autoreise kan legges inn i kortet, enten på salgskontor eller på bussen.
10. For ruter hvor Innlandskortet ikke kan benyttes, se pkt. 5.6.2. bussen.

5.4.5 Skoleskyss

1. Innlandskortet Skoleskyss kodes for maksimalt ett skoleår om gangen.
2. Skysskortet har en gyldighet med skolens sone som kjernesone, og en gitt distanse i antall soner utover denne. Avstand hjem – skole angir gyldig distanse.
3. Skysskortet gjelder fra hjemmeholdeplass til skolen. Kan benyttes til 2 reiser pr skoledag med eventuelt 2 overganger. Overgangen må utføres innen 2 timer fra første påstigning.
4. Skysskortet er gyldig mellom kl. 05.00 – 19.00.
5. Kortet er gyldig på skoledager i henhold til skoleruta, og er sperret for reiser i helger, ferier og planlagte fridager.
6. Kortet gjelder for det antall skoledager eleven har.
7. Elever som har skoleskyss med drosje, har ikke skysskort.
8. Elever som vil forlenge reisestrekningen (skjøting) betaler ordinær pris.
9. Elever i 1. klasse benytter refleksbrikke som skyssbevis.

5.4.6 Midlertidig skysskort

1. Utstedes av skolene til elever som har glemt, mistet eller fått ødelagt sitt skysskort.
2. Utstedes av skolen for 2 uker.

3. Innlandskortet Dagskort benyttes.
4. Gyldig på lik linje med skysskort mellom kl. 05.00-19.00 på skoledager.

5.5 Andre billetter

5.5.1 Dagsbillett

1. Elektroniske papirbilletter som gjelder for 1,3, 5 eller 7 dager fra første gangs bruk. Gjelder for innlagt reisestrekning.
2. Utstedes på utvalgte salgskontor, eller av Innlandslandstrafikk.
3. Benyttes som billett for samarbeidspartnere, f.eks. Visit Lillehammer, Sykehuset Innlandet og diverse arrangement.

5.5.2 Gruppebilletter

Ordinær gruppebillett

- Gir 25 % rabatt når billettene betales samlet av en person.
- Billetten/kortet skal oppbevares under hele reisen og skal på forespørsel forevises for sjåfør eller kontrollør.

TurUt barnehagebillett

- På hverdager i tidsrommet kl. 08:45-14:00 (-15:00 i skoleferier).
- [Se priser for TurUt Barnehagebillett](#)

TurUt Skole og SFO-billett

- På hverdager i tidsrommet kl. 08:45-14:00 (-15:00 i skoleferier).
- [Se priser for TurUt skole og SFO-billett](#)

Familiebillett

- 1 voksen og inntil 2 barn.
- Barn i henhold til pkt. 4.1.
- Fast pris uansett betalingsmiddel, pris ordinær voksen.

5.5.3 Kampanje- og arrangementsbilletter

- Egne billetter som kan utstedes for kampanjer, arrangementer o.l.
- Billettene skal valideres/leses av på bussen.

5.5.4 TT-brukerkort

- Kan kun benyttes til fritidsreiser med drosje. Gir ingen rabatt på bussreiser.

5.5.5 Frikort

- Gjelder alle ansatte i transportørselskapene og deres familie. Gjelder også ansattes barn t.o.m. den måneden de fyller 17 år.
- Ordningen administreres av det enkelte selskap i henhold til gjeldende overenskomst og kontrakt.

- Frikortene gjelder for alle Innlandstrafikks bussruter i hele fylket, inklusiv fylkeskryssende ruter. Dette medfører reiserettigheter som overstiger det som fremgår av bussbransjeavtalen.
- Kommersielle ruter er ikke omfattet, heller ikke om Innlandstrafikk har takst-/rabattavtaler for rutene.

5.5.6 Sykkel

- Sykler er gratis når det er plass på bussen.
- På region- eller ekspressbusser kan sykkel tas med dersom det er plass i bagasjerom.
- På bybuss kan sykkel tas med dersom det er plass på rullestol-/barnevognsplass og sykkel kan festes forsvarlig med stropp.
- Sjåføren avgjør om det er plass.

5.5.7 Ski, kjelke og sparkesykkel

- Gratis, dersom det er plass i bagasjerom, de kan plasseres forsvarlig ved sitteplass, eller de kan oppbevares forsvarlig ved rullestolplass.
- Må ikke være til hinder for andre passasjerer.

5.5.8 Håndbagasje

- Gratis inntil 20 kg, se pkt. 13. Ut over 20 kg kan tas med mot betaling, se reisegods pkt. 14.

5.5.9 Pakkegods

- Sendes som pakke og følger egen pristabell for gods. Fraktbrev skal følge med. Se pkt. 14.1.
- Fraktbrev, fraktmerker, eller løst billett (gods) er gyldig betalingsmiddel.

5.6 Gyldighet for Innlandskortet

- Innlandskortet kan benyttes på ruter i regi av Innlandstrafikk. Passasjerer er ansvarlige for å ha gyldig billett/dokumentasjon for rabatt eller reisedokumentasjon med seg på reisen.

5.6.1 Innlandskortet gjelder ikke på:

1. Ekspressruter kjørt av blant andre NOR-WAY Bussekspress, Vy express, Lavprissekspressen og TIMEkspressen.
2. Bestillingsruter.

5.7 Gyldighet for mobillet

Mobillet kan benyttes på ruter i regi av Innlandstrafikk. Passasjerer er ansvarlige for å ha strøm og nett på mobilen, samt gyldig dokumentasjon for rabatt.

5.7.1 Mobillet gjelder på følgende ekspressruter

med spesielle regler, på reiser i Innlandet:

1. Øst-Vest Xpressen

- Mobillett kan benyttes på reiser internt i Innlandet.

2. Valdresekspressen

- Mobillett kan benyttes på reiser internt i Innlandet.
- Mobillett periode Barn&Ungdom kan ikke benyttes mellom Fagernes og Leira på skoledager i tidsrommet kl. 07.30-16.00.

5.7.2 Mobillett gjelder ikke på:

1. Andre ekspressruter enn de nevnt over, kjørt av bl.a. NOR-WAY Bussekspress, Vy express, Lavprisekspressen eller TIMEkspressen.
2. Bestillingsruter.

6 Overgangsbestemmelser ved bussbytte

Her finner du oversikten over regler ved overgang fra en buss til en annen.

1. Bytte fra en buss til en annen regnes som overgang når bussene inngår i en reisekjede.
2. Bytte av buss må normalt skje innen en time etter ankomst første buss. Det er fri overgang ved videre reise innenfor ankomstsonen (1 sone), dersom reisen foretas innenfor overgangstiden, se billett. Dersom reisen av grunner som ikke skyldes den reisende ikke kan gjennomføres innen gyldig overgangstid, aksepteres overgang også etter dette, dog innen samme driftsdøgn.
3. Ved billettering til soner som ikke ligger i bussens trasé, settes overgangen til 4 timer fra reisestart.
4. For skoleskyss gjelder egne regler, se pkt. 5.4.5.

6.1 Overgang kontantbillett

1. Det skal om mulig selges billett helt til bestemmelsesstedet. Forutsetningen er at både på- og avstigningssted ligger innenfor ansvarsområdet for Innlandstrafikk.
2. Dersom det kun er billettert til overgangsstedet, gis det overgangsrabatt ved kjøp av ny billett (1 sone).
3. Benytt overgangsknapp på billettmaskinen.

6.2 Overgang enkeltbillett betalt med reisepenger

Ved bruk av reisepenger gjelder de samme overgangsregler, som ved bruk av kontantbillett. Innlandskortet skal leses av på alle busser/delreiser.

1. Billetten legges elektronisk i kortet.
2. Er hele strekningen betalt, vil det ikke bli trukket nytt beløp fra kortet.
3. Er det kun billettert frem til overgangsstedet, belastes kortet for resterende strekning minus overgangsrabatten (1 sone).

6.3 Overgang periodebillett

Ved bruk av periodebillett gjelder følgende regler:

1. Periodebillett er gyldig på alle ruter innenfor den reisestrekning som ligger i kortet.
2. Ved overgang til annen buss valideres kortet i bussen.

6.4 Periodebillett - tilleggsbillett (skjøting)

1. For å forlenge reisen utover periodebillettens gyldige strekning, kan tilleggsbillett kjøpes med reisepenger (skjøting av periodebillett).
2. Innlandskortet 30 dager Barn&Ungdom kan ikke benyttes som delbetaling av reiser ut av fylket.

6.5 Overgang mobillet

Ved bruk av mobillet gjelder følgende regler:

1. Billetten er gyldig så lenge animasjon er aktiv (i bevegelse).
2. Mobillet er gyldig på alle ruter innenfor den reisestrekning billetten er kjøpt for.
3. Ved bussbytte skal billetten valideres på nytt på QR-leser, eller forevises sjåfør.
4. Dersom det ved endepunkt av gyldighet på mobillet kjøpes en ny billett med krav om overgangsrabatt, må billetten kjøpes kontant.

7 Innlandskortet - Kjøp og påfylling

Her finner du oversikt over hvor du kan skaffe deg Innlandskortet, eller fylle det opp.

Innlandskortet er et fysisk plastkort. Innlandskortet er én av måtene du kan kjøpe billett på.

[Slik kjøper du billett](#)

7.1 Salgskontor for Innlandskortet

Hvis du ikke har Innlandskortet fra før, må du kjøpe det på bussen eller et salgskontor:

Servicepunkt og salgskontorer

+

På våre Servicepunkt og Salgskontor får du hjelp til din bussreise i Innlandet.

På servicepunktene får du hjelp til:

- informasjon om kollektivtilbudet
- innføring i bruk av Entur og andre digitale løsninger
- kjøp og påfyll av Innlandskort
- korrigeringer ved feil i Innlandskort
- hittegoods (Lillehammer og Gjøvik)

Våre servicepunkt finner du her:

- Stasjonen hotell på Lillehammer Skysstasjon.
- Gjøvik turistkontor på Gjøvik Skysstasjon.
- Hamar turistkontor i Strandgata på Hamar.

På salgskontorene får du hjelp til:

- Kjøpe Innlandskortet
- Fylle på Innlandskortet med enten periodebillett eller reisepenger.

Våre salgskontor finner du her:

- Narvesen på Hamar: Hamar stasjon, CC Hamar, Maxi Storsenter.
- Narvesen på Elverum: Mart'n Senteret.

Har du Innlandskortet fra før?

Har du allerede et Innlandskort, kan du fylle på nye billetter eller reisepenger. Det gjør du i nettbutikken, på et salgskontor eller på bussen.

[Les om hvordan du kan fylle på Innlandskortet.](#)

8 Kundehevndelser

Her finner du ut hvordan du kan kontakte Innlandstrafikk når du har spørsmål.

8.1 Kundesenteret for Innlandstrafikk

Kundesenteret skal besvare kundehevndelser på telefon, e-post, Facebook og andre aktuelle kanaler om:

- Rutetider, priser og billetter
- Klager og avvik
- Kampanjer og produkter
- Kundehevndelser vedrørende nettbutikk, Innlandskortet og mobillett
- Assistansetjenester ved Lillehammer skystasjon
 - Telefon: 02040

E-post: post@innlandstrafikk.no

8.2 Andre hevndelser

Innlandstrafikk, tlf.02040, eller post@innlandstrafikk.no.

9 Refusjon

Her finner du regler for refusjon og hva du gjør hvis kortet ditt er mistet, stjålet eller dødt.

9.1 Refusjon periodebillett ved sykmelding

1. Deler av periode kan refunderes ved innehavers 100 % sykmelding i minst 10 dager. Refusjonen beregnes fra og med første sykedag og ut gyldighetsperioden. Refusjonsbeløpet overføres kundens bankkonto. For å kunne fremme krav om refusjon kan ikke kortet ha vært i bruk under sykeperioden. Gyldig kvittering må forevises.
2. Engangsgebyr (se pristabell) ved kjøp refunderes ikke.

Henvendelser vedrørende refusjoner rettes til Innlandstrafikk, e-post: post@innlandstrafikk.no, eller tlf. 02040

9.2 Innlandskort som er mistet, stjålet eller dødt

1. Innlandskort som er mistet eller stjålet må sperres. Antall dager, eller gjenstående verdi i kortet, etter sperredato, overføres til nytt kort. Kunden betaler kortgebyr. Mistet kort erstattes kun mot fremvisning av gyldig kvittering.
2. Dødt kort som ikke kan belastes kunden, gjenskapes. Kortgebyr betales ikke.

9.3 Skoleskysskort og sperring

1. Skoleskysskort som er meldt mistet eller stjålet blir sperret.
2. Sperrede kort er tapt for eleven og skal inndras av sjåføren. Kortene sendes oppdragsgiver.
3. Er kortet sperret lyser svart firkant på billettmaskinen.

10 Billettkontroll og reklamasjon

Her finner du regler for kontroll og reklamasjoner på billetter.

Billett eller kort skal oppbevares under hele reisen og skal uoppfordret vises ved kontroll.

Kunden er selv ansvarlig for å ha gyldig billett og legitimasjon om bord på reisen.

10.1 Kontroll

Kontroll kan foretas av kontrollør, sjåfør eller annen bemyndiget person, og disse har rett til:

1. Når som helst få se billett, kort og /eller legitimasjon for rabattert billett.
2. Å kreve at kunden betaler ordinær billett dersom kunden åpenbart har misbrukt rabattordninger. Kontrollør kan ilegge gebyr til reisende som ikke kan legge frem gyldig billett, legitimasjon eller kort.
3. En kunde kan også bli vist bort fra transportmiddelet dersom oppførselen er til sjenanse for andre passasjerer (unntatt skoleelever i grunnskolen og personer under 16 år).
4. Har du mottatt gebyr på grunn av mangel på legitimasjon og/eller dokumentasjon for at du har krav på rabatt, kan vi frafalle gebyret dersom du sender kopi av gyldig legitimasjon og/eller dokumentasjon til post@innlandstrafikk.no. Frist for innsending er 14 dager etter utstedt gebyr.

For kontrollør er det utarbeidet egen instruks. For kontroll og behandling av grunnskoleelever er det egne regler.

10.2 Reklamasjon på billetter

1. All reklamasjon på billetter må rettes umiddelbart til sjåfør, innen 10 minutter pga. tidssperre i billettmaskinen, eller til et salgskontor.
2. Finner kunden ut etter å ha forlatt bussen at billetten er feil kan han ta kontakt med et av våre salgskontor, se pkt. 7.1, eller ringe Kundesenteret for Innlandstrafikk på telefon 02040.
3. Dersom sjåfør eller salgskontor ikke kan imøtekomme kunden, må reklamasjonen rettes skriftlig til Innlandstrafikk. Dette kan sendes til post@innlandstrafikk.no

Dokumentasjon skal vedlegges. Reklamasjon uten dokumentasjon blir ikke behandlet.

11 Prisregulativ

11.1 Sonepris

Det benyttes sonepris i Innlandet. I et soneprissystem deles ruteområdet inn i geografiske soner med faste, kartfestede grenser. Pris for en reise bestemmes av hvor mange soner reisen går gjennom, inklusiv fra-sone og til-sone for reisen. Pris regnes ut etter korteste vei.

11.2 Spesialpris

Kan fastsettes av fylkeskommunene ut fra markedsvurderinger og trafikale hensyn. Innlandskort med reisepenger skal aksepteres som betalingsmiddel.

For bestillingsruter og enkelte ekspressruter gjelder egne priser, se pristabell.

12 Legitimasjoner

12.1 Godkjent legitimasjon for alder

- Førerkort
- Pass
- Bankkort med bilde
- Gyldig studentlegitimasjon

12.2 Andre legitimasjoner

12.2.1 Ledsagerbevis

- Ledsagerbevis utstedes til funksjonshemmede med behov for bistand. Kommunene utsteder bevisene etter søknad.
- Ledsagerbevis gjelder på alle rutegående kollektivmidler hvor Innlandstrafikk er prismyndighet.
- Den funksjonshemmede velger selv hvem de vil bruke som ledsager fra gang til gang. Som hovedregel er det tilstrekkelig med én ledsager.
- Brukere med ledsager gis ikke fortrinnsrett framfor andre passasjerer.

Ledsagerbeviset skal inneholde:

- Bilde
- Navn og adresse på kortinnehaver
- Stempel og signatur fra kommunen
- Gyldighetsperiode
- Misbruk av ordningen meldes til henholdsvis Innlandstrafikk.

1.2.2 Ledsager til døvblinde – tilleggslegitimasjon

Døvblinde har rett til å ha med seg en person gratis mot framvisning av tilleggslegitimasjon fra Statens sentralteam for døvblinde, utstedt av Skådalen kompetansesenter (jf. Rundskriv N-6/88 fra 1. juli 1988).

12.2.3 Legitimasjon for militær/vernepliktig

Vernepliktsbok eller tjenestebevis for militærrabatt.

12.2.4 Legitimasjon fra NAV

For personer under 67 år som har uføretrygd.

12.2.5 Legitimasjon fra Norges Blindeforbund

For blinde.

13 Håndbagasje

- Reisende kan fritt ta med lett håndterlige gjenstander med samlet vekt inntil 20 kg for hver billett. Bagasjen må anbringes slik at den ikke sjenerer de reisende eller hindrer på- og avstigning. Det anbefales å merke bagasjen med navn og telefonnummer.
- Selskapene er ikke ansvarlig for tap av, eller skade på gjenstander som tas med fraktfritt, med mindre det kan påvises forsett eller grov uaktsomhet fra selskapet eller sjåførens side.

14 Pakkegods og personlig reisegods

14.1 Pakkegods

- Her inngår brev, pakker og annet gods som kan sendes med buss. Ved forsendelsen gjelder eget prisregulativ, se pristabell. Det er begrensninger i vekt og omfang for hva som kan sendes med buss. Maks vekt pr. kolli, 25 kg.
- Egne godspriser gjelder, se pristabell.

14.1.1 Framføring av gods

- Dersom avsender ønsker at godset skal sendes så fort som mulig, eller være framme til et bestemt tidspunkt, må dette avtales spesielt med transportør/sjåfør.
- Alt gods må hentes direkte på bussen.

14.2 Annet personlig reisegods

- Barnevogner kan tas med så langt det er plass og godkjent sikring. Sjåføren skal an vise plass.
- Sykler kan medtas i bagasjerom så langt plassen rekker og sjåføren finner det forsvarlig. For bybuss gjelder egne regler for sykler, se pkt. 5.5.6.
- Sykler er gratis når det er plass på bussen.

14.3 Ansvar og erstatning

- a. Selskapet er ansvarlig for tap eller skade på godset så lenge det er om bord i bussen og godtgjørelse er betalt. Gjelder ikke dersom tapet eller skaden skyldes feil eller forsømmelse fra eier.
- b. Dersom gods forutsettes satt av bussen underveis, etter avsenders/ mottakers ønsker, opphører transportørens ansvar. Dersom gods skades eller kommer bort, i forbindelse med omlasting er det transportørens ansvar.
- c. Eier må varsle transportør eller Innlandstrafikk raskest mulig etter at tap eller skade er oppdaget. Erstatningskrav må fremmes skriftlig innen 1 uke til transportør eller ekspedisjonen som har utlevert varen. Skadet vare og emballasje må framvises uten ugrunnet opphold. Bortkommet gods erstattes etter «Vedtekter for befordring av gods med Norges rutebiler».

15 Hittegods

- Alle glemte saker i bussen skal sjåføren snarest mulig levere til transportør eller til nærmeste skystasjon (Lillehammer og Gjøvik).
- Uidentifisert bagasje kan settes av omgående.
- Innkommet hittegods oppbevares i 1 måned. Dersom gjenglemte gjenstander i løpet av denne tiden ikke blir etterspurt, blir de kastet eller gitt bort.
- Verdisaker (eks. lommebok, mobil o.l.) skal registreres og overleveres politi eller lensmannskontor snarest.

16 Klager og ansvar

16.1 Selskapets ansvar ved forsinkelser og innstillinger

- a. Transportøren skal om mulig informere passasjerene om innstillinger, forsinkelser og andre driftsforstyrrelser og angi hvordan passasjerene kan forholde seg. Mindre forsinkelser kan forekomme.
- b. Forsinkelser som allerede foreligger når avtalen om befordring blir inngått anses akseptert av passasjereren.
- c. Innstilles eller avbrytes en rute underveis, skal transportør ut fra forutsetningene i det aktuelle tilfelle sørge for viderebefordring i henhold til reisegarantiordning i området, se pkt. 17.

16.2 Ansvar for skade på person

- Ved skade på person har trafikkselskapet ansvar etter bestemmelsene i Bilansvarsloven.
- Innlandstrafikk skal varsles umiddelbart.

16.3 Klager/erstatning

Reisende som vil levere en klage eller kreve erstatning for skader som skyldes transportør/rutebilselskap, må henvende seg skriftlig til administrasjonen i vedkommende selskap eller til:

post@Innlandstrafikk.no, eller telefon 02040.

17 Reisegaranti

Reisegarantien forplikter oss til å gjøre vårt beste for at du kommer fram til rett tid. Dersom det allikevel skulle oppstå forsinkelser eller annen svikt i kollektivtilbudet, vil vi:

- Gi deg best mulig informasjon om hva som skjer.
- Så tidlig som mulig gi deg informasjon om alternative transporter/reiseveier.
- I den grad det er praktisk mulig, sette opp alternativ transport.
- Vi vil alltid gjøre vårt ytterste for å lære av våre feil for å unngå at de skjer igjen.

Om alternativ transport ikke kan tilbys, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til drosje og/eller egen bil eller annen alternativ transport – dersom du blir mer enn:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil 550 kr
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 825 kr
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1100 kr.

På reiser over 3 timer, hvor forsinkelsen medfører at du ikke når bestemmelsesstedet før dagen etter, vil du få dekket faktiske kostnader til overnatting. Dette må på forhånd være klarert av det selskapet du skal bruke eller bruker når reiser blir avlyst eller forsinket.

Vær oppmerksom på at du bruker gjeldende rutetabell og informasjon om kollektivtilbudet. Det er ofte egne rutetabeller ved jul, påske og i sommerferier.

For at du skal gjøre ditt krav gjeldende må du levere reisegarantiskjema eller en skriftlig henvendelse senest 1 måned etter hendelsen. Vi vil besvare din henvendelse så raskt som mulig og senest 1 måned fra vi har mottatt kravet.

17.1 Når gjelder reisegarantien?

Retten til refusjon inntreffer ved alle typer uregelmessigheter som ikke er forhåndsannonsert. Refusjonen gjelder annet rutetilbud, drosje eller egen bil. Dersom du vet at du kan få god hjelp av et annet rutetilbud bør du bruke det, eventuelt i tillegg til drosje. Reisegarantien gjelder for enkeltreiser og når du har overgang i dine reiser.

Du må beregne tilstrekkelig overgangstid i tillegg til nødvendig gangtid dersom det ikke er fast korrespondanse.

17.2 Når gjelder ikke reisegarantien?

Reisegarantien gjelder ikke dersom det er 20 minutter eller mindre til neste avgang iht. rutetabell.

Reisegarantien gjelder heller ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor vår/transportørens kontroll, slik som:

- Offentlige påbud og forbud, streik og lignende

- Naturkatastrofer
- Ekstraordinære værforhold (eks. kraftig snøfall, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane)
- Veiarbeid eller uforutsette problemer med kjøreveien
- Store arrangementer eller andre trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor grad

Reisegarantien omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.

For å få din klage vurdert, må du fylle inn reisegarantiskjemaet som du finner i linken nedenfor og legge ved kvitteringer for utlegg. Ved elektronisk innsendelse må kvitteringer scannes og legges ved. Skjemaet kan også skrives ut og sendes pr. post. Kvitteringer for utlegg vedlegges.

Reisegarantiskjema

[Reisegarantiskjema \(PDF, 2 MB\)](#)

Kontakt kundesenteret

Har du spørsmål kan du kontakte vårt kundesenter på telefon, e-post eller chat.

[Mer om kundesenteret](#)

Transportklagenemnda

Vi gjør oppmerksom på at du/dere kan få saken behandlet av Transport-klagenemnda.

§ 5-2. Klagefrist - når klagen senest må fremmes

(1) Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest ett år etter at klageren har fremmet skriftlig reklamasjon til tjenesteyteren.

Endret ved forskrift 29 juni 2016 nr. 844.

For informasjon om nemnda og klagebehandlingen se: <https://reiselivsforum.no>.