

# Håndbok for kollektivreiser i Innlandet

## Innholdsfortegnelse

- 1 Grunnlag og virkeområde
- 2 Sjåførens betjening av kunder
- 3 Kunden
- 4 Kundegrupper
- 5 Billettyper
- 6 Overgangsbestemmelser ved bussbytte
- 7 Innlandskortet - Kjøp og påfylling
- 8 Kundehenvendelser
- 9 Refusjon
- 10 Billettkontroll og reklamasjon
- 11 Prisregulativ

# 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, Lavprisekspressen, 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 meget 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/validerer billett eller kort ved påstigning.
2. Kunden får korrekt informasjon om priser, billetter og rabatter.
3. Kunder som ber om rabatterte billetter som honnør, student, 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 sjåfør 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, ved å benytte refleks når det er mørkt.
5. Kunden skal gi tydelig tegn på holdeplass for å signalisere at bussen skal stoppe.
6. Under fart er det ikke tillatt å samtale med eller på annen måte forstyrre føreren.
7. Nyttelse av alkoholholdige drikkevarer eller andre rusmidler er forbudt.
8. 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.
9. 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/valideres 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.
- Barnetakst utgjør 50 % av voksentakst, avrundet oppad 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

- Fra 67 år, funksjonshemmet, uføretrygdede, blinde eller døvblinde.
- Førtdpensjonerte 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.

### 4.11.2 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 gratis pr. voksen. Barn i henhold til pkt. 4.1.
- Egen billett, pris lik voksen enkeltbillett.

- Det innrømmes ikke rabatt ved bruk av reise penger.
- Rabatt ved bruk av mobillett, iht. prisliste.

#### **4.11.4 Hund**

- Hund over 40 cm skulderhøyde betaler 50 % av voksenpris.
- Hund under 40 cm kjører gratis når den sitter på passasjerens fang.
- 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.
- Følgende hunder befordres fritt:
  - Politihund sammen med politi i uniform.
  - Førerhund sammen med blind.
  - Førerhund under opplæring iført sele merket med «Norges Blindeforbunds Førerskole».
  - Instruktør for førerhund under opplæring.
  - Hund som sitter på passasjerens fang (skulderhøyde under 40 cm).

#### **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 sjåfør oppgjøret.
- 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 billett bærer.

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 15 minutter for hver ekstra sone.

9. Det er ingen angrenerett 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:
  - o Barn&Ungdom (fra 6 år t.o.m. 19 år)
  - o UngVoksen (fra 20 år t.o.m. 29 år)
2. Honnør (Fra 67 år, funksjonshemmet, uføretrygdede, 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:
  - o 30-dagersbillett (Egen billett for Barn&Ungdom, se pkt. 5.4.3)
  - o 7-dagersbillett
  - o 24-timersbillett
  - o 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. Billettbarer 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, pakker/gods, hund eller sykkel.
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 validering av kortet på bussens validator/leser.
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. 08:45-13:30 (-15:00 i skoleferier).

Egne priser gjelder, se egen brosjyre for TurUt barnehage, eller [www.innlandstrafikk.no](http://www.innlandstrafikk.no)

- TurUt Skole og SFO billett

På hverdager i tidsrommet kl. 08:45-13:30 (-15:00 i skoleferier).

Egne priser gjelder, se egen brosjyre for TurUt skole/SFO, eller [www.innlandstrafikk.no](http://www.innlandstrafikk.no).

- Familiebillett

Inntil 2 barn gratis pr. voksen. Barn i henhold til pkt. 4.1. Fast pris uansett betalingsmiddel, med unntak av mobillett, som gir rabatt iht. prislister.

### 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

- Alle som viser gyldig TT-brukerkort betaler honnørbillett.
- Ledsager med gyldig ledsagerbevis, se pkt. 12.2.2, reiser gratis.

### 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 Innlandsstrafikks 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 Innlandsstrafikk har takst-/rabattavtaler for rutene.

### 5.5.6 Sykkel

- Fast pris på enkeltbillett. (Se pristabell).
- Kan tas med gratis mot fremvisning av gyldig periodebillett.
- På region- eller ekspressbusser kan sykkel tas med dersom det er plass i bagasjerom eller på sykkelstativ/sykkelhenger.
- På bybuss kan sykkel kun tas med dersom det er plass på rullestol-/barnevognsplass og sykkelen kan festes forsvarlig med stropp.

### 5.5.7 Ski og kjelke

- Gratis, dersom det er plass i bagasjerom, eller de kan oppbevares forsvarlig ved rullestolplass.

### 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 på følgende ekspressruter

med spesielle regler, på reiser i Innlandet:

1. Øst-Vest Xpressen
  - 40 % rabatt på enkeltbillett ved fremvisning av Innlandskort reisepenger/verdi m/gyldig kvittering.
  - Periodebillett mot fremvisning av gyldig kvittering med korrekt strekning.
  - Periodebillett 30 dager Barn&Ungdom mot fremvisning av gyldig kvittering.

## 2. Valdresekspressen

- Periodebillett mot fremvisning av gyldig kvittering med korrekt strekning.
- Periodebillett 30 dager Barn&Ungdom mot fremvisning av gyldig kvittering (unntak: på strekningen Fagernes-Leira på skoledager, i tidsrommet kl. 07.30-16.00).
- Egen minstepris på enkeltbilletter.
- Skysskort gjelder kun med spesialavtale.

### **5.6.2 Innlandskortet gjelder ikke på:**

1. Andre ekspressruter enn de nevnt over, kjørt av blant andre NOR-WAY Bussekspress, Vy express, Lavprisexspressen eller TIMEkspressen.
2. Bestillingsruter.

## **5.7 Gyldighet for mobillett**

Mobillett 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 Mobillett 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, Lavprisexspressen 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 ankomstsone (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 mobillett**

Ved bruk av mobillett gjelder følgende regler:

1. Billetten er gyldig så lenge animasjon er aktiv (i bevegelse).
2. Mobillett 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 mobillett 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.

Innlandstrafikk har et reisekort som markedsføres under betegnelsen «Innlandskortet».

### 7.1 Salgskontor for Innlandskortet

- På bussen
- Narvesen i
- Lillehammer skysstasjon (Visit Lillehammer)
- Gjøvik skysstasjon (Gjøvikregionen Turistkontor)
- Fagernes skysstasjon
- Otta skysstasjon
- Nettbutikk (kun påfylling)

I tillegg kan du kjøpe Innlandskortet på følgende Narvesen:

- CC Stadion - Hamar
- Hamar jernbanestasjon
- Knasken - Moelv
- Kongsvinger jernbanestasjon
- Martn senteret - Elverum
- Maxi storsenter - Hamar
- Mølla storsenter - Brumunddal
- Torghjørnet - Hamar

## 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: 915 07 177 (ordinær takst) eller 177 (ekstra kostnader påløper)

E-post: [post@innlandstrafikk.no](mailto:post@innlandstrafikk.no)

### 8.2 Andre hevndelser

Innlandstrafikk, tlf.02040 eller [post@innlandstrafikk.no](mailto: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](mailto: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. Skolekysskort 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](mailto: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 Ruteopplysningen 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](mailto:post@innlandstrafikk.no)

Dokumentasjon skal vedlegges. Reklamasjon uten dokumentasjon blir ikke behandlet.

## 11 Prisregulativ

# 11. Prisregulativ

I Innlandet benyttes det soneprissystem.

### 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.