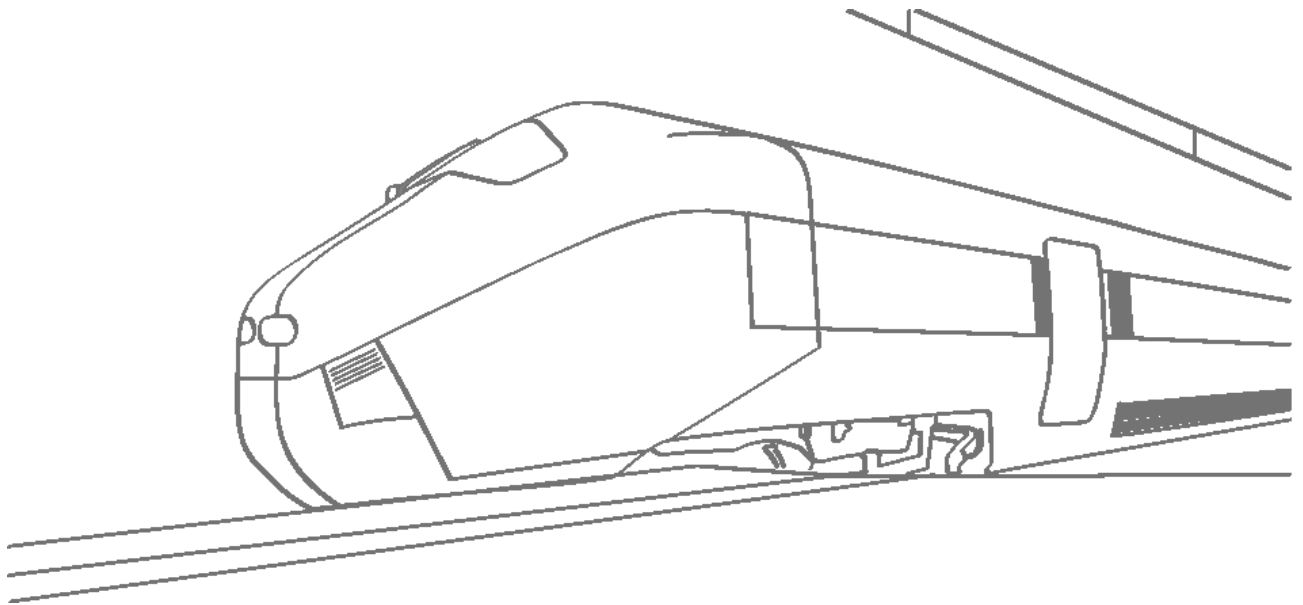


Flytogets transportvilkår gjeldende fra 12.07.18



Innhold

1.	Flytogets ansvar og gjeldende myndighetskrav	2
2.	Når er transportvilkårene gyldige?	2
3.	Hvilke regler gjelder for billetter på Flytoget?	2
4.	Hvilke regler gjelder for bagasje og dyr på Flytoget?	2
5.	Hvilke plikter har Flytoget overfor passasjerer?	3
6.	Hvilke plikter har kunden overfor Flytoget?	4
7.	Når foreligger det en mangel ved Flytogets ytelse?	4
8.	Når kan Flytoget innstille flytogavganger og/eller omdisponere togmateriell?	5
9.	Hvilke krav har kunden ved forsinkelse?	5
10.	Hvilke regler gjelder ved tvist mellom kunden og Flytoget?	6

1. Flytogets ansvar og gjeldende myndighetskrav

Flytogets ansvar for kunder og deres bagasje reguleres av *lov om jernbaneansvar og forskrift om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (jernbanepassasjerrettighetsforskriften)*. I tilfelle motstrid mellom transportvilkårene og forskriften til skade for passasjerene, gjelder forskriften.

Flytoget behandler personopplysninger i henhold til Flytogets personvernerklæring og spesifikke vilkår for bruk av Flytogets digitale plattformer, samt gjeldende personvernlovgivning.

Kredittkortopplysningene behandles i henhold til særskilt avtale med kredittkortselskapene. Disse opplysningene er kryptert og særskilt sikret. Belastningsdetaljer for reiser lagres kun fram til belastningstidspunkt.

Flytogets til enhver tid gjeldende transportvilkår finnes også på www.flytoget.no.

2. Når er transportvilkårene gyldige?

Transportvilkårene gjelder mellom Flytoget og den enkelte kunde med dennes reiseeffekter på alle Flytogets avganger.

Dersom Flytoget benytter alternative transportmidler for å gjennomføre den avtalte transporten, gjelder disse transportvilkår også på slike reiser.

3. Hvilke regler gjelder for billetter på Flytoget?

- a. Betalt reise gir ikke automatisk rett til sitteplass.
- b. Billettløse reiser ved bruk av debet- eller kredittkort (betalingskort) avlest i kortleser på avreisestasjon gir grunnlag for belastning av riktig pris for strekningen kunden skal reise. Billettløs reise med avtale om rabattert pris (bl.a. student, honnør og ansattkort) krever registrering av profil og betalingsmiddel på Flytogets digitale plattform i forkant av reisen. For registrering og kjøp av billett gjennom Flytogets digitale plattform gjelder Flytogets personvernerklæring og vilkår for bruk av Flytogets digitale plattform i tillegg til disse vilkår.
- c. Kunder som reiser billettløst til Oslo lufthavn med betalingskort og som ikke har avlest kortet i kortleseren på avreisestasjonen, vil bli belastet en pris tilsvarende lengste strekning toget har trafikkert, på grunn av manglende informasjon om reisestrekning. Ved reise fra Oslo lufthavn må kunder som reiser billettløst angi destinasjon når betalingskortet blir avlest i kortleseren.
- d. Belastning av billettløs reise skjer fra utsteder av betalingskortet.
- e. Kjøpt papir-, nett- eller app-billett angir billettype, pris og strekning kunden har kjøpt og betalt for. Kunden avleser billetten i sperringene på Oslo lufthavn.
- f. Papir-, nett- og app-billetten for Flytoget er gyldig for perioden angitt på billetten. Billettløs reise gjelder kun for reise foretatt umiddelbart etter registrert betalingsmiddel.
- g. Billett (uansett type) til Flytoget gir ikke adgang til andre transportmidler enn Flytoget, med mindre det fremgår uttrykkelig av billetten at den gjelder for gitte, definerte transportmidler i tillegg til reisen med Flytoget.
- h. Billett utstedt for reiser med andre tog enn Flytoget gjelder ikke som gyldig reisebevis med Flytoget, med mindre det i en avvikssituasjon gis tillatelse til dette fra togpersonalet.

4. Hvilke regler gjelder for bagasje og dyr på Flytoget?

- a. Kunden kan, med de begrensninger som gjelder her, ta med seg reiseeffekter, barnevogner, samt sports- og fritidsutstyr på Flytoget.

- b. Med reiseeffekter menes kofferter, vesker, barnevogner, sports- og fritidsutstyr og lignende som den reisende på egen hånd kan bringe med seg inn i toget og plassere på anviste bagasjeplasser. Stor bagasje skal plasseres i egen avdeling.
- c. Barnevogner kan medtas så langt merket plass tillater det.
- d. Med sports- og fritidsutstyr menes ski, snowboard, sykler, surfebrett, wakeboard-brett og lignende som den reisende på egen hånd kan bringe med seg inn i flytoget og plassere på anviste bagasjeplasser. Transport av sykler skjer mot betaling og plasseres på anvist plass. Det finnes et begrenset antall plasser til sykler i hver avgang.
- e. Kunder som har med kjæledyr er henvist til plass i merket vogn. Flytoget gir ingen plassgaranti for kjæledyr. Kjæledyrene skal være i bur eller holdes i bånd.
- f. Reiser du med tjenestehund (fører-, politi- og assistansehunder) kan du sette deg der du måtte ønske i toget.
- g. Dersom håndbagasje eller ting som kunden bærer på seg helt eller delvis går tapt eller blir skadd under reisen, plikter Flytoget å erstatte tapet eller skaden såfremt det ved samme hendelse oppstår personskade som Flytoget helt er ansvarlig for etter jernbaneansvarsloven § 3, eller tapet eller skaden skyldes feil eller forsømmelse fra Flytogets side. Ansvaret er begrenset til halve grunnbeløpet i folketrygden (1/2 G) for hver reisende.
- h. Begrensning av erstatningen til 1/2 G gjelder ikke i tilfeller hvor Flytoget har forvoldt skaden forsettlig eller grovt uaktsomt.
- i. Kunden må selv føre tilsyn med reiseeffekter under flytogreisen. Flytoget har ikke ansvar for stjålne eller tapte reiseeffekter.
- j. Hittegods funnet på Flytog og Flytogets områder, tas vare på av Flytogets personale og leveres daglig til hittegodskontoret på Oslo lufthavn, for registrering og oppbevaring. Reisende som mener de har mistet noe hos Flytoget henvises til hittegodskontoret.

5. Hvilke plikter har Flytoget overfor passasjerer?

- a. Flytoget plikter ved gjennomføring av persontransport å ivareta de reisendes behov på best mulig måte, herunder å tilstrebe god informasjon i forkant av reisen, under reisen, samt ved forsinkelser og innstillinger.
- b. Flytoget plikter å transportere kunder som har avlest betalingskort for billettløs reise eller har gyldig billett, frem til bestemmelsesstasjonen. Transporten skal skje uten unødvendig opphold og om nødvendig, med annet transportmiddel enn flytog.
- c. For kunder som har behov for særskilt tilrettelagte ombord- og avstigningsforhold samt plassforhold ombord, gjelder plikten så langt forholdene er lagt til rette for slik transport, eller hvor tilrettelegging kan skje uten at forsinkelser oppstår.
- d. Flytoget plikter ikke å transportere kunder som:
 - Er beruset eller gjennom oppførsel kan medføre sikkerhetsrisiko eller være til sjenanse for medpassasjerer. Bruk av rusmidler om bord i Flytoget er ikke tillatt.
 - Ikke retter seg etter Flytogets anvisninger.
 - Krever ekstraordinær tilrettelegging i forbindelse med transporten der Flytoget på forhånd ikke er gitt anledning til å planlegge nødvendige tiltak før avreise.

6. Hvilke plikter har kunden overfor Flytoget?

- a. Kunden må møte opp på plattform og ta plass i Flytoget i god tid før flytogavgang. Av- og påstigning skal kun skje der dette annonseres.
- b. Kunden skal før reizens start ha avlest betalingskort for billettløs reise, kjøpt billett gjennom Flytogets app, nettbutikk eller på billettautomat på stasjon. Hvis kunden ikke reiser billettløst, skal billett kjøpes før ombordstigning.
- c. Ved billettløs reise til Oslo lufthavn avleses betalingskort i utplasserte kortlesere på hver flytogstasjon. Kunder med kjøpt papir-, nett- eller app-billett kan gå om bord uten å lese av billetten. Ved ankomst til Oslo lufthavn skal alle kunder avlese sitt betalingskort, fysisk eller digital billett i sperringene plassert på ankomstplattformen.
- d. Når reisende forhåndskjøper billett hos Flytoget, skal vedkommende forvise seg om at billetten stemmer overens med ønsket reise. Kunder som reiser lengre med Flytoget enn stasjonen det er kjøpt billett til, vil ved billettkontroll bli avkrevd et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.
- e. Kunden skal fremvise avlest betalingsmiddel eller forhåndskjøpt billett, og eventuelt moderasjonsbevis på oppfordring fra Flytogets personale og kontrollpersonale. Kunder som ikke kan fremvise gyldig billett, avlest betalingskort, digital billett eller gyldig moderasjonsbevis ved reise på rabattert pris, vil bli avkrevd et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Kunder som reiser uten gyldig billett, lager falske eller forfalskede billetter, eller utviser annen straffbar adferd, kan bli anmeldt til politiet. Ved glemt bevis kan gebyr avverges ved å sende kopi av gyldig bevis sendes til Flytogets kundeservice innen tre døgn etter fullført reise.
- f. Kunden plikter å erstatte enhver skade som ved forsett eller grov uaktsomhet påføres Flytoget.
- g. Flytoget kan kun benyttes for reiser til og fra Oslo lufthavn.
- h. Krav om refusjon fremsettes skriftlig fortrinnsvis pr. [e-post](mailto:flytoget@flytoget.no) innen ett år etter reisen. Krav sendes med underlag til: flytoget@flytoget.no

Eventuelt kan krav sendes per brev til
Flytoget AS
Postboks 19 Sentrum,
0101 Oslo

- i. Flytoget refunderer ikke tapte billetter eller enkeltbilletter.

7. Når foreligger det en mangel ved Flytogets ytelse?

- a. Det foreligger en mangel dersom reisen ikke svarer til hva kunden hadde rimelig grunn til å forvente ut fra reizens pris, reisevilkår og reiseinformasjon tilgjengelig på eller rett før avreisetidspunktet. Ved mangler som her beskrevet kan kunden kreve et forholdsmessig prisavslag. Kunden plikter så vidt mulig å informere togpersonalet om mangler om bord. Kunden kan kun kreve prisavslag dersom Flytoget ikke utbedrer mangelen, eller skaffer til veie et fullverdig alternativ under reisen.
- b. Ved feilinformasjon fra Flytogets side slik som feilinformasjon fra personale, feil utstedt billett, feil skilting eller feil informasjon i rutepublikasjoner som påfører kunden utgifter til alternativ transport eller andre nødvendige tiltak, kan kunden kreve erstattet direkte, påregnelige og dokumenterte utgifter.
- c. Med bakgrunn i forannevnte pkt. a og b, fremsettes eventuelle krav skriftlig fortrinnsvis pr. [e-post](mailto:flytoget@flytoget.no) innen ett år etter reisen. Krav sendes med underlag til: flytoget@flytoget.no

Eventuelt kan krav sendes per brev til
Flytoget AS
Postboks 19 Sentrum,
0101 Oslo

8. Når kan Flytoget innstille flytogavganger og/eller omdisponere togmateriell?

- a. Flytoget kan innstille flytogavganger og omdisponere togmateriell når eller ved:
 - Myndighetene krever dette ut fra nasjonale hensyn.
 - Manglende sportilgang.
 - Årsaker utenfor Flytogets kontroll, så som ekstraordinære værforhold eller force majeure, offentlig påbud og forbud, streik og lockout.
- b. Flytoget skal gi god informasjon så tidlig som mulig ved innstillinger eller endringer av flytogavganger. Planlagte innstillinger eller endring av rutetider, samt tilbud om alternativ transport vil så tidlig som mulig bli kunngjort i de til enhver tid tilgjengelige kanaler.

9. Hvilke krav har kunden ved forsinkelse?

- a. Flytoget erstatter ikke utgifter utover billettprisen som følge av flytogforsinkelse eller innstilt togavgang som skyldes force majeure, slik som ekstraordinære værforhold, naturbegivenheter, offentlig påbud og forbud, streik og lockout. Flytoget må kunne påvise at årsaken til forsinkelse eller innstilt togavgang kan kategoriseres som force majeure etter denne bestemmelsen.
- b. Dersom Flytoget ankommer Oslo lufthavn mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for billetter som ikke er byttbare eller refunderbare.
 1. Garantien dekker ikke billetter for eventuell videre reise etter første flyreise, som kunden fremdeles kan nå til tross for forsinkelsen.
 2. Det kan ikke kreves refusjon av billettprisen eller dekning av andre krav dersom passasjerer var blitt varslet om forsinkelser på 30 minutter eller mer allerede før billetten ble kjøpt.
 3. Erstatning kan ikke kreves dersom kunden, tross forsinkelsen, har nok tid til å nå avgang for videre transport i henhold til flyselskapenes minimums frammøtetider. Kunden plikter å begrense et eventuelt tap ved å beregne rimelig tid.
 4. Ved krav om erstatning for tapt flybillet eller plass på neste ledige flyavgang, må passasjerer ha tatt et flytog som i utgangspunktet ville vært fremme innenfor flyselskapets anbefalte oppmøtetid. Dette varierer fra flyselskap til flyselskap. Oslo lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlandsturer og 90 minutter på utenlandsturer.
 5. Kunden skal så vidt mulig skriftlig avtale utgiftsdekning med togpersonalet eller kundeveileder på forhånd. Krav fremmes iht. dette kapittelet.
 6. Ved forsinkelser hvor transportgarantien har trådt i kraft (jf. pkt. 9b), kan det fremmes krav om dekning av kost og losji der det er vesentlig ventetid til ny flyreise og Flytoget ikke skaffer dette kostnadsfritt for kunden.
- c. Det kan fremmes krav til dekning av rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom Flytoget ikke uten ugrunnet opphold har etablert annet transportalternativ for strekningen.
- d. For alle tilfeller som ikke dekkes av reisegarantien, jf. pkt. b eller hvor situasjonen skyldes force majeure, jf. pkt. a, kan kunden fremme krav om dekning av rimelige og nødvendige dokumenterte utgifter som er en direkte konsekvens av forsinkelsen, begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens [grunnbeløp](#), herunder alternativt transportmiddel etter pkt. c eller andre kostnader som ikke er beskrevet ovenfor.

10. Hvilke regler gjelder ved tvist mellom kunden og Flytoget?

- a. Tvist mellom kunden og Flytoget skal først søkes løst mellom kunden og Flytogets representanter.
- b. Dersom det ikke er mulig å oppnå enighet mellom partene nevnt i pkt. a, kan saken tas opp skriftlig med Flytoget innen ett år etter reisen. Henvendelse med underlag fremsettes fortrinnsvis pr. [e-post](mailto:flytoget@flytoget.no), til: flytoget@flytoget.no

Eventuelt kan krav sendes per brev til
Flytoget AS
Postboks 19 Sentrum,
0101 Oslo

- c. Skulle kunden ikke være enig i Flytogets håndtering av henvendelsen, kan kunden få saken behandlet av Transportklagenemnda, postboks 2924 Solli, 0230 Oslo. Saken må være nemnda i hende innen ett år etter at kunden har sendt klage til Flytoget. For mer informasjon kontakt nemnda på telefon 22 54 60 00 eller se www.transportklagenemnda.no.

Kunden kan om ønskelig registrere sin klage gjennom den nettbaserte klageportalen i stedet for direkte kontakt med Flytoget ([ODR](#)). Det er et tilbud fra Europakommisjonen for å la forbrukere og næringsdrivende i EU og i Norge, Island og Liechtenstein løse tvister i forbindelse med kjøp av varer og tjenester på nett, uten rettsak.