

Forretningsbetingelser for rejse med Nordjyske Jernbaner A/S

§ 1. Gyldighed

Forretningsbetingelserne gælder for kunder og deres bagage på rejse med Nordjyske Jernbaner, herunder for den erstatningsbefordring, Nordjyske Jernbaner kan indsætte i stedet for tog.

§ 2. Nordjyske Jernbaners ydelse

Nordjyske Jernbaner leverer rejser med tog og befordrer alle, der er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Nordjyske Jernbaner udgiver køreplaner og oplyser om togaftage og ændringer i køreplaner via egen hjemmeside www.njba.dk, www.rejseplanen.dk og www.nordjyllandstrafikselskab.dk samt ved opslag på stationer og informationsskærme i togene.

Der kan løbende ændres på afgang, standsningssteder mv. Ændringer i køreplaner kan blandt andet forekomme i forbindelse med planlagte sporarbejder. Det er kundernes ansvar at holde sig orienteret om ændringer i køreplanerne.

Nordjyske Jernbaner bestræber sig på at overholde de ankomst- og afgangstider, der er angivet i køreplanerne.

Køreplanerne kan indeholde særlige bestemmelser om benyttelse af visse tog, herunder om eventuelt pristillæg.

Kunderne foretager selv ind- og udstigning samt evt. medbragt bagage m.m.

Nordjyske Jernbaner kan i særlige tilfælde afvise kunder til det enkelte tog, såfremt pladsforholdene nødvendiggør det. Personer kan udelukkes fra transport – uanset om det har gyldig billet eller kort – hvis de skønnes at udgøre en sikkerhedsmæssig risiko, er til gene for andre kunder, togets personale eller ikke følger anvisninger fra personalet eller de anvisninger, der fremgår af opslag eller anden tilsvarende information.

Den enkelte kunde kan uden særskilt betaling medbringe personlig bagage i kuffert, taske eller lignende i det omfang, der er plads og bagagen ikke er til gene for de øvrige kunder. Det enkelte stykke bagage må maksimalt måle 100x60x30 cm. Musikinstrumenter og ski kan dog medbringes i det omfang, der er plads i toget. Der må ikke medtages farligt gods og større mængder fyrværkeri samt køretøjer, maskiner eller lignende, der indeholder benzin eller andre brandbare væsker.

For medtagelse af cykler gælder særlige regler og priser.

Barnevogne kan medbringes uden særskilt betaling i det omfang pladsforholdene tillader det. For enkelte tog kan Nordjyske Jernbaner fastsætte, at barnevogne og cykler ikke kan medtages. Ind- og udlæsning skal normalt foretages af kunden selv. Yderligere informationer om medtagning af cykler og barnevogne kan ses på www.njba.dk

Hver betalende kunde kan mod betaling medtage en hund. Små hunde og andre mindre husdyr, der under rejsen transporteres i håndtaske eller lignende, kan medtages gratis.

Kunderne har selv ansvar for medbragt bagage m.m. under rejsen og den skade, denne måtte forvolde i forhold til Nordjyske Jernbaner eller tredjemand, medmindre skaden kan tillægges Nordjyske Jernbaner.

Kunderne er selv ansvarlige for valg af togafgang og skal ved valg af togafgang beregne rimelig tid til at kunne nå frem til bestemmelsessted eller foretage omstigning til andet trafikmiddel.

Nordjyske Jernbaners tog bliver rengjort en gang dagligt ligesom togets personale løbende forsøger at holde toget i pæn stand. Ved alle døre er der placeret skraldespande til affald, så andre kunder også vil opleve et pænt rent tog på deres rejse. Der bliver løbende fulgt op på rengøringsstandarden i alle tog. Alle tog er udstyret med velfungerende ventilationsanlæg, der sikrer et behageligt indeklima.

Alle tog indeholder flexrum med plads til bagage, barnevogne og cykler m.m. Togets ene ende er indrettet til barnevogne og kørestole og den modsatte ende er indrettet til cykler og bagage, hvilket fremgår af ikon på dørene. Alle tog er indrettet med toilet.

§ 3 Handicaphjælp

Alle tog hos Nordjyske Jernbaner har lavgulvstog med flexrum, hvor der er god plads, bl.a. til kørestolsbrugere.

I begge ender af toget ved trappen i indgangspartiet er placeret en rampe, der lægges ud mellem perron og tog.

Hvis der er behov for hjælp, vil togets lokomotivfører sikre, at der bliver lagt en kørestolsrampe ud, så der kan køres ind i toget. Husk, at være synlig på perronen, så togets personale kan se dig.

Hvis det er muligt at give besked i forvejen kan dette ske til:

Nordjyske Jernbaners driftscenter

Tlf. 96 24 22 20

E-mail: fc@njba.dk

§ 4 Kundetilfredshed

Som en del af vores kontrakt med Nordjyllands trafikselskab udføres en gang i kvartalet en kundetilfredshedsundersøgelse på hhv. Skagensbanen og Hirtshalsbanen. Undersøgelsen udføres af et eksternt analyseinstitut, ved direkte henvendelse til kunden i toget. Vores mål er, at den gennemsnitlige score på nedenstående minimum skal udgøre 3,8, på en skala fra 1 – 5:

- Overholdelse af køreplan
- Udvendig rengøring
- Indvendigt vedligehold
- Indvendig rengøring
- Indeklima
- Støj og rystelser

- Mulighed for siddeplads
- Tryghed i dette tog

Kundeundersøgelsen offentliggøres på www.njba.dk

§ 5. Rejsehjemmel

5.1 Generelt

Gyldighed for billetter, kort eller anden rejsehjemmel fremgår af det enkelte produkt.

Overdragelse af gyldig rejsehjemmel er ikke tilladt. Overtrædelse behandles efter gældende bestemmelser.

Billetter og kort giver ikke adgang til et bestemt tog, og Nordjyske Jernbaner garanterer ikke en siddeplads.

5.2 Rejser lokalt i Region Nord

For rejser indenfor Nordjyllands Trafikselskabs område (Region Nord) gælder trafikelskabets priser og rejseregler. Herudover gælder Nordjyllands Trafikselskabs regler om billetkontrol, ret til omstigning og rejseafbrydelse indenfor gyldighedstiden, tilbagebetaling samt rejsegaranti ved forsinkelser og udeblivelser.

Nordjyllands Trafikselskabs kort og billetter gælder ikke for cykelbefordring på Nordjyske Jernbaner.

Oplysninger om gældende priser, rejseregler mm. kan ses på www.nordjyllandstrafikselskab.dk

5.3 Rejser udenfor Region Nord

For rejser ud over Nordjyllands Trafikselskabs område, hvor befordring med Nordjyske Jernbaner indgår som en del af rejsen, gælder pågældende trafikelskabs priser og rejseregler, herunder også regler om tilbagebetaling.

DSB cykelbilletter og cykelklippekort gælder kun til Nordjyske Jernbaners tog, hvis det er en del af en rejse med DSB tog. Der kan ikke foretages rejseafbrydelse på DSB-billet eller DSB-kort. Herudover gælder Nordjyllands Trafikselskabs regler i forbindelse med kontrol og evt. opståede forsinkelser mv. i forbindelse med den del af rejsen, der foregår med Nordjyske Jernbaner.

5.4 Billetsalg

Der kan ikke købes billet eller kort hos togets personale.

Billetter til rejser indenfor Nordjyllands trafikelskabs område kan købes i billetautomater i Nordjyske Jernbaners tog. Biletautomaterne kan kun bruges med danske mønter og sedler op til kr. 200,-. Ved indkast større end billettprisen, giver automaten forskelsbeløbet tilbage i mønter.

Mobilbilletter i henhold til Nordjyllands Trafikselskabs bestemmelser kan også benyttes. Information om mobilbilletter kan ses på www.nordjyllandstrafikselskab.dk

Periodekort kan købes på Nordjyllands Trafikselskabs etablerede kortsalgssteder. Oplysninger om salgsstederne kan ses på www.nordjyllandstrafikselskab.dk

Stempling af DSB klippekort foregår i automaterne, der er placeret inde i toget ved indgangen.

Kunden skal ved modtagelse af billet eller kort sikre sig, at det udstedte svarer til det ønskede.

Kan billet til den samlede rejse ikke købes i automaterne eller ved Nordjyllands Trafikselskabs etablerede salgssted, må der købes billet frem til den station, hvor den ønskede billet for vidererejse kan købes.

5.5 Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort.

Refusion af billetter og kort sker i henhold til Nordjyllands Trafikselskabs bestemmelser. Henvendelse om refusion rettes til:

Nordjyllands Trafikselskabs kundeinformation

John F. Kennedys Plads 1R, 3.sal
Postboks 1359
9000 Aalborg

Telefon 98 11 11 11

5.6 DSB-billetter og DSB-kort

Refusion af DSB-billetter og DSB-kort sker i henhold til DSB's gældende bestemmelser ved henvendelse til et DSB salgssted.

§ 6 Kontrol af billetter og kort samt kontrolafgift

6.1. Kontrol af billetter og kort

Der er stikprøvevis billetkontrol i Nordjyske Jernbaners tog. Kontrollen udføres af kontrollører fra Nordjyske Jernbaner eller Nordjyllands Trafikselskab.

Kunder, der ikke kan eller vil fremvise gyldig billet eller kort til det kontrollerende personale, afkræves en kontrolafgift. Børn (personer under 16 år), der ikke kan fremvise gyldig billet eller kort skal også betale en kontrolafgift. Afgiftssatsen for børn gælder også for hunde. Det aktuelle afgiftsbeløb kan ses på www.nordjyllandstrafikselskab.dk

Betales kontrolafgiften ikke kontant med det samme, har kunden pligt til straks at opgive navn og adresse og vise legitimation. Herefter fremsendes et girokort fra Nordjyllands Trafikselskab til betaling. Betales kontrolafgiften ikke, kan den inddrives ved udpantning.

Såfremt kunden efter modtagelse af kontrolafgift kan fremvise gyldig rejsehjemmel i form af et periodekort, kan kontrolafgiften nedsættes til et administrationsgebyr. Henvendelse om nedsættelse af kontrolafgiften skal ske til Nordjyllands Trafikselskabs administration på telefon 99 34 11 11.

§ 7 Forsinkelser

Nordjyske Jernbaner søger mest muligt at reducere forsinkelser og heraf følgende gener for kunderne. Nordjyske Jernbaners regularitet opgjort pr. kvartal fremgår af www.njba.dk

Nordjyske Jernbaners kørsel på Skagensbanen og Hirtshalsbanen er dækket af Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti.

Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti gælder:

- Hvis tog eller bus er mere end 20 minutter forsinket.
- Hvis tog eller bus kører forbi station/stoppsted uden at standse, også selv om kunden har været der til tiden samt har betjent stopsignalet på stationen hhv. har været synlig for buschaufføren – og der er mindst 20 min til næste afgang.
- Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti gælder for buskift, der fremgår af køreplanen uanset hvor lang eller kort tid, der er mellem ruternes planlagte ankomst og afgang. Andre buskift (eller skift mellem NT bus og Nordjyske Jernbaner tog) gælder rejsegarantien, når der er mindst 4 minutter mellem planlagt ankomst og afgang.

Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti gælder ikke:

- Ved force majeure, arbejdsnedlæggelser og vejr, hvor Nordjyske Jernbaner og Nordjyllands Trafikselskab ikke har en reel chance for at overholde køreplanen f.eks. ved orkan eller snestorm.
- Ved planlagte ændringer, der er annonceret på www.njba.dk eller www.nordjyllandstrafikselskab.dk, der er annonceret 24 timer før.
- For dækning af øvrige omkostninger som følge af forsinkelsen f.eks. fly, andre tog- eller teaterbilletter.
- Der er særlige regler for grupperejser, teletaxa og flextur.

Sådan foregår det:

Kunden betaler selv for taxaen og skal huske af få en kvittering. Ved kørsel i egen bil registreres kørte antal kilometer. Herefter udfyldes et ansøgningsskema, der kan hentes på www.nordjyllandstrafikselskab.dk og indsendes så det er trafikskabet i hænde senest 14 dage efter hændelsen. Skemaet indsendes til

Nordjyllands Trafikselskab
John F. Kennedys Plads 1R, 3. sal
9000 Aalborg

Yderligere oplysninger om Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti kan fås hos trafikskabets kundeinformation på 98 11 11 11 eller www.nordjyllandstrafikselskab.dk

§ 8 Erstatning for skade på personer og bagage

Nordjyske Jernbaner erstatter skader forvoldt på kunder, hvis skade er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under kundens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning.

Nordjyske Jernbaner erstatter endvidere skader for tab af genstande, som kunden medfører som håndbagage, hvis skaden er en følge af en hændelse i forbindelse med jernbanebefordring.. Erstatning for disse skader kan ikke overstige kr. 10.000,- for hver kunde.

Erstatningsbeløbene reguleres hvert år pr. 1.januar, reguleringerne finder sted efter bestemmelser i Lov om Jernbane.

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

§ 9 Reklamationer

Reklamationer eller klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til Nordjyske Jernbaners personale i tog, kan sendes til:

Nordjyske Jernbaner

Skydebanevej 1 B

9800 Hjørring

eller via mail til njba@njba.dk

Nordjyske Jernbaner besvarer henvendelsen skriftlig ved brev eller mail indenfor 2 uger fra henvendelsen.

Reklamationer over Nordjyske Jernbaner kan også indsendes via www.nordjyllandstrafikselskab.dk, trafikselkabet videresender henvendelsen til Nordjyske Jernbaner til udtalelse. Nordjyllands Trafikselskab svarer på henvendelsen indenfor trafikselkabets frister.

§ 10 Ikrafttræden og bekendtgørelse

Nærværende forretningsbetingelser træder i kraft den 30.november 2012

Forretningsbetingelserne er udstedt i medfør af Lov om Jernbane.

Forretningsbetingelserne udleveres gratis ved henvendelse til Nordjyske Jernbaner og kan endvidere ses på www.njba.dk