

1. INNLEDNING

Prisavtalene vil være et supplement for til Ruters øvrige kollektivtilbud i Oslo og Akershus. Samarbeidet skal i tillegg til Ruters øvrige tilbud og samarbeid med annen kollektivtrafikk (for eksempel tog) bidra til en ytterligere økning av kollektivreisende i Oslo og Akershus.

Når en operatør har inngått prisavtale med Ruter, vil den aktuelle linjen integreres i Ruters takstsystem, som gir et enkelt og integrert tilbud for de kollektivreisende.

2. BESKRIVELSE AV LINJEN

2.1. TRASÉ

Operatør skal beskrive linjens trasé. Alle forhold som Ruter kan ha interesse av å ha kjennskap til, skal beskrives i trasébeskrivelsen.

Dersom Operatør foretar en traseendring, vil dette bli ansett som en tilbudsendring. Se pkt. 3.2 for ruteendringer.

2.2. DRIFTSTID

Operatør skal beskrive linjens driftstid. Alle forhold ved driftstiden som Ruter kan ha interesse av å ha kjennskap til, skal fremgå av beskrivelsen av driftstid.

Dersom Operatør foretar en endring i driftstiden, vil dette bli ansett som en tilbudsendring. Se pkt. 3.2 for ruteendringer.

2.3. KAPASITET

Operatør skal ha tilstrekkelig kapasitet til å kunne håndtere Ruters passasjerer. Informasjon om passasjertall m.v. se vedlegg 3.

3. RUTEPLAN

3.1. KORRESPONDANSER OG OVERGANGSMULIGHETER

Operatør og Ruter skal sammen definere steder for korrespondanse og overgangsmuligheter.

3.2. SAMARBEID OM TILBUSENDRINGER

Operatøren og Ruter skal samarbeide om tidspunkt for tilbudsendringer, og operatøren skal innlede slikt samarbeid senest 12 uker før ønsket dato for tilbudsendring.

Se pkt. 3.3 for frister og overføring av rutedata.

3.3. OVERFØRING AV RUTEDATA

Ruter er ansvarlig for at gjeldende rutedata blir vedlikeholdt i baksystemer for ruteopplysning, sanntidsinformasjon/fremkommelighet og billetteringssystem.

Operatør er ansvarlig for at rutetabeller er tilgjengelig for Ruter minst åtte (8) uker før endringer i tilbudet finner sted. Rutetabellene skal oversendes Ruter i regtopp 1.3.A (bilag x).

4. BILLETTER OG BILLETTERINGSSYSTEM

4.1. BILLETTYPER SOM OMFATTES AV AVTALEN

Avtalen omfatter følgende billetter hos Oppdragsgiver:

- Enkeltbillett voksen og barn/honnør
- 24 timers billett voksen og barn/honnør
- 7 dagers billett voksen og barn/honnør
- 30 dagers billett voksen og barn/ungdom, honnør og student
- 365 dagers billett voksen og honnør

Avtalen vil også gjelde tilsvarende type billetter som Oppdragsgiver etablerer etter kontraktsinngåelse.

4.2. PERIODEBILLETTER

Periodebilletter er 24 timers billett, 7 dagers billett, 30 dagers billett og 365 dagers billett. Billettene har forskjellig funksjon ut fra om det er voksen, barn, honnør eller student. Skolekort er gyldige på avtalen linjer

4.3. BRUK AV OPPDRAGSGIVERS PERIODEBILLETTER HOS OPERATØREN

Passasjerer med Oppdragsgivers periodebillett, herunder fribilletter i henhold til Oppdragsgivers håndbok for personalet fra 1. februar 2013, har rett til et fradrag eller en vederlagsfri reise med operatøren, avhengig av hvilken sone periodebilletten er utstedt for.

Periodebillett som er gyldig i sone 01 gir, på samme måte som enkeltbillett i sone 01, den reisende et fradrag i grunnprisen for sone 01 i Oppdragsgivers pris og sonesystem på for tiden kr. 30,- / 15,- hos operatøren.

Oppdragsgivers periodebilletter som dekker hele bussens reisestrekning gir vederlagsfri rett til reise hos operatøren.

Ruters billetter skal være gyldig reisebevis for transport med linjer som omfattes av prisavtalen.

Ruters enkeltbilletter skal kunne kjøpes ombord uten ekstra gebyr for de kunder som utelukkende benytter tilbudet innenfor Ruters takstområde. For påstigninger i sone 1 gjelder egen pris for ombordkjøpte billetter. Billetter skal utstedes i tråd med Ruters billetthåndbok (bilag x).

Priser er Ruters ansvar.

Operatøren forplikter seg til å sørge for at alle bussførere til enhver tid er kjent med gjeldende prisreglement og forretningsregler for billettering. Ruter er forpliktet til å informere Operatøren skriftlig når endringer skjer i prisreglementet.

4.4. BILLETTSALG

Alle Ruters billetter og priser skal gjelde innenfor Ruters område, herunder også rufusbillett og skolebilletter. Nærmere bestemmelser om billetter står opplyst i Ruters billetthåndbok.

Billettsalget ombord er avgrenset til enkeltbilletter, aktivering av reisekort og trekk av reisepenger. Andre billettslag må være forhåndskjøpt.

4.5. OPPLÆRING

Oppdragsgiver vil stå for opplæring av Operatørens nøkkelpersonell/instruktører som skal forestå føreropplæring m.h.t. billetter priser, forretningsregler, sonestruktur og bruk av billettsystem. Operatør er deretter ansvarlig for opplæring av eget personell i Oppdragsgivers prisbestemmelser, betjeningen av billettsystemet (Jfr. Ruters håndbok for priser og billetter), samt gjennomføre opplæringstiltak initiert av Oppdragsgiver (herunder e-læringskurs i Ruterskolen).

4.6. BILLETTSYSTEM

4.6.1. Aktivering og avlesning av reisekort

Alle reisekort med Ruter-billetter skal kunne leses av og aktiveres ombord. Det skal også være mulig å trekke selge billetter/kort med reisepenger.

Det er å foretrekke at Operatør etablerer forbindelse til Ruters billettsystem. Forbindelsen må følge håndbok «v821 Elektronisk billettering». Håndboken er utarbeidet av Statens vegvesen, og finnes tilgjengelig på <http://www.vegvesen.no/Fag/Publikasjoner/Handboker/handboker>.

Subsidiært vil Ruter tilby utleie av mobile salgsterminaler. Se pkt. 4.6.2.

4.6.2. Utleie av mobile salgsterminaler

Ruter tilbyr utleie av mobile salgsterminaler (MT), som er fullt funksjonelle salgsterminaler. Eventuell utleie av slike terminaler må avtales særskilt, og vil være underlagt «Avtale om leie av mobile salgsterminaler» (bilag y).

5. MATERIELL

Alt materiell som benyttes skal oppfylle de kravene som gjelder for motorvogn i løyvepliktig transport (yrkestransportlova).

5.1. MILJØKRAV

Følger kravene løyvegiver setter.

5.2. UNIVERSELL UTFORMING

Bussmateriellet som brukes skal tilfredsstillende kravene til universell utforming.

6. KUNDEHÅNDTERING

6.1. TRANSPORTVEDTEKTER

Ruters transportvedtekter er Ruters kontrakt med kunden, og gjelder all den tid kunden reiser med en gyldig billett.

Ruters transportvedtekter finnes tilgjengelig på <https://ruter.no/om-ruter/transportvedtekter/>.

6.2. REISEGARANTI

Ruters reisegaranti består av ti punkter og er Ruters lovnad til kundene. Operatør skal tilstrebe å etterleve reisegarantien. Les hele reisegarantien på <https://ruter.no/verdt-a-vite/drosjerefusjon-og-reisegaranti/reisegaranti/>.

Dersom Operatøren bryter reisegarantiens slik at kunden blir mer enn 20 minutter forsinket, vil Operatøren bli belastet kundens kostnader til drosje (per 1.12.14 begrenset oppad til NOK 500). Les mer om drosjerefusjon på <https://ruter.no/verdt-a-vite/drosjerefusjon-og-reisegaranti/>.

Ruter gjør oppmerksom på at det kan bli endringer i Transportvedtekter og Reisegarantien med bakgrunn pågående høring om endring i Yrkestransportlova. Se link [Høyring om framlegg til endringer i lov 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestransport med motorvogn og fartøy](#).

6.3. KUNDEHENVENDELSER

Kundene i kollektivtrafikken skal sikres grunnleggende lik behandling. Oppdragsgivers kundesenter mottar, registrerer og besvarer klager. Henvendelser som omhandler kundeforholdet hos Operatøren fordeles dit for kommentar, eller i noen tilfeller for besvarelse. Operatøren skal besvare disse henvendelsene innen 5 virkedager. Hvilke kategorier for klager som skal besvares direkte av Operatør avtales mellom partene.

Operatør kan, på forespørsel, få oversendt en månedlig oversikt over kundesendelser sendt Ruter.

7. MARKEDSFØRING

Operatør står fritt til å markedsføre tilbudet omfattet av prisavtalen denne har med Ruter. I de tilfellene Ruters logo eller prisinformasjon brukes til markedsføringsformål, skal Operatør innhente forhåndsgodkjenning fra Ruter. Forespørsel om slik godkjenning skal rettes tidlig nok til at Ruter gis rimelig anledning til å vurdere forespørselen.

8. TRAFIKANTINFORMASJON

8.1. DIGITAL INFORMASJON

8.1.1. Reiseplanlegger

Ruter klargjør de rutedata, oversendt jf. pkt. 3.3, for bruk i Ruters tjenester for reisesøk (ruter.no, RuterReise mv.).

8.2. TRYKT INFORMASJON

8.2.1. Rutehefter

Dersom Ruter har et rutehefte for området tilbudet befinner seg i, vil den delen av tilbudet som er omfattet av prisavtalen tas inn i ruteheftet.

8.2.2. Stoppestedstabell

Operatøren skal etter Ruters anvisning montere og vedlikeholde tidtabeller og trafikantinformasjon for de linjer og stoppesteder som inngår i denne prisavtalen. Dette gjelder ikke for reklamefinansierte lehus på holdeplasser i Oslo, dette ansvaret ivaretas av Ruter

8.3. AVVIKSINFORMASJON

8.3.1. Informasjon til Ruter

Ruter skal, ved uønskede trafikale hendelser, varsles uten ugrunnet opphold. Ruter formidler informasjon om hendelsen – og de konsekvenser denne får for kundene – i de kanaler som er tilgjengelig. Normalt vil informasjon bli publisert på ruter.no og i Ruters reiseplanlegger.

Ved planlagte avvik skal informasjon om avviket, og hvilke konsekvenser dette får for kundene, meldes til Ruters Infovakt så tidlig som mulig.

8.3.2. Digital avviksinformasjon

Ruter vil publisere avviksinformasjon på ruter.no.

8.3.3. Trykt avviksinformasjon

Operatøren er ansvarlig for å henge opp trykt avviksinformasjon ved stoppesteder.

9. HITTEGODS

Hittegods skal håndteres og tas vare på i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Hittegods oppbevares på operatørens anlegg.

Ved innlevering av hittegods skal hver enkelt gjenstand være merket med tydelig og nøyaktig utfylt hittegodslapp hvor det fremgår dato, klokkeslett, funn sted/linjenummer og hvem som har funnet gjenstanden.

10. KONTROLL

Ruter har anledning til å gjennomføre stikkprøvekontroller på alle de forhold som er omfattet av avtalen.

11. TOMGANGSKJØRING

Som et ledd i å begrense støy og utslipp av skadelige klimagasser fra bussdriften pålegges Operatøren ikke å tomgangskjøre busser på endestoppestedene. Ved

korrespondansestoppesteder (f.eks. Olavsgaard) pålegges operatøren å ikke tomganskjøre buser i mer enn 1 minutt.

12. KRAV TIL BETJENINGEN

13. SIKKERHET OG KRISEHÅNDTERING

Operatøren er pliktig til å ha rutiner (beredskapsplan) for håndtering av brann, ulykker, terror og annen krisehåndtering i forbindelse med utførelse av oppdraget.

Operatøren er pliktig å arbeide systematisk og helhetlig med beredskap i egen virksomhet for å kunne håndtere uønskede hendelser (en uønsket hendelse er en hendelse som avviker fra det normale, og som har medført, eller kan medføre tap av liv eller skade på helse, miljø eller materielle verdier).

Det skal utarbeides risiko- og sårbarhetsanalyse som belyser hvilke risikoer og sårbarheter operatøren har, i forhold til ulike uønskede hendelser som kan inntreffe. Basert på risikoene og sårbarhetene skal det foreligge en beredskapsplan som inkludere varslingsrutiner internt og til Ruter, samt håndtering av de uønskede hendelsene. Planen skal beskrive forebyggende tiltak, samt tiltak for å begrense skadevirkninger hvis en uønsket hendelse skulle oppstå. Planen skal være gjort kjent i virksomheten til operatøren. Operatøren skal jevnlig gjennomføre beredskapsøvelser og evaluering av disse.

Alle førere skal ha en grunnleggende opplæring og trening innen brann-, ulykkes- og krisehåndtering med regelmessige repetisjoner. Førerne skal ha førstehjelpskurs minimum på nivå av Norsk grunnkurs i førstehjelp (6 timer, innført av Norsk Førstehjelpsrad i 1998).