

Metroens **rejseregler**



Gyldighed – Rejsereglerne gælder for dig og din bagage på Metroens område, og i forbindelse med din rejse med Metroen samt de metrobusser, der kan blive indsat som erstatningstransport.

Metroens billetautomater kan udstede billetter til rejser i Hovedstadsområdet, det øvrige Danmark og Skåne. Vær opmærksom på, at det altid er den pågældende transportørs forretningsbetingelser/rejseregler, der gælder for rejsen.





Generelt

Metroens linjer

Metroens linjer (M1 – Vanløse/Vestamager og M2 – Vanløse/Lufthavnen) og tidsintervallet mellem metrotogene findes på infoplakater på stationerne, på metrosøjlerne foran stationerne, i vores foldere og på m.dk

Information på rejsen

På stationer og i tog er der passagerinformation på skærme og skilte. På skærme på stationerne informeres der automatisk om, hvornår næste tog afgår fra perron, om togets linjenummer (M1 eller M2) og om togets endestation. På skærme i toget informeres der tilsvarende automatisk om næste station og togets endestation. Du kan desuden få information via app'en 'Metroen', som er udviklet til iPhone og Android.

Hvis Metroen kører uregelmæssigt

Hvis Metroen kører uregelmæssigt, vil der blive informeret via skærme på perronen, højtalere på stationen og i togene samt via m.dk og Metroens app. Hvis Metroen ikke kører i længere tid, indsættes der metrobusser på den berørte strækning. Metrobusserne vil afgå fra et af de nærmeste Movia busstoppesteder.

På stationerne findes et oversigtskort med stoppestedets placering. Hvis der er planlagte driftsforstyrrelser, typisk i forbindelse med vedligeholdelsesarbejde om natten, kan du læse om det på stationerne og på m.dk

Metroen dækker ikke følgeomkostninger forårsaget af, at Metroen kører uregelmæssigt, herunder refusion af tabt arbejdsfortjeneste, rejseomkostninger for hotel, fly, øvrige tog o. lign. Dog har Metroen en rejsegaranti, der dækker taxa op til 200 kr., hvis Metroen har været mere end 30 minutter forsinket. Læs mere på m.dk



Billetter

Takst- og zonesystem

Metroen er en del af Hovedstadsområdets takstsystem. Der bruges de samme billetter, rejsekort, periodekort etc., som gælder i busser og tog i Hovedstadsområdet. Vær dog opmærksom på, at der herudover kan være andre billetter, der har en særlig eller begrænset gyldighed, fx cykelbilletter og pensionistkort.

Yderligere information om takster og zoner findes på info-plakater på stationerne og på m.dk. Du er også velkommen til at benytte et af de gule opkaldspunkter, der både findes på stationer og i tog. De gule opkaldspunkter sætter dig i forbindelse med en medarbejder i Metroens kontrolrum.

Du kan også henvende dig til en Metro Steward eller til Metro Kundeservice, se folderens bagside.

Salgssteder

Billetter kan købes i billetautomater på alle stationer. Der kan betales med danske mønter og alle gængse kreditkort. Billetter kan ligeledes købes på alle Movia- og DSB-salgssteder i Hovedstadsområdet. Periodekort kan købes på DSB-salgssteder og hos Movia på Toftegårds Plads. Se mere på moviatrafik.dk og dsb.dk

Rejsekort kan du bestille på rejsekort.dk, hvor du også kan sætte penge ind på dit kort eller lave en tank-op-aftale.

Der findes desuden en række måder at købe billet over din mobiltelefon på. Brug fx app'en 'Mobilbilletter Hovedstaden' eller køb via sms. Mobilbilletter kan også købes på 1415.dk. Du skal have modtaget din billet på mobiltelefonen, inden du stiger på Metroen.



Du kan få information og hjælp i forbindelse med køb af billetter ved at spørge en Metro Steward eller ved at benytte de gule opkaldspunkter på stationen eller opkaldspunkt på billetautomaten. Se afsnittet Informations- og nødopkald.

Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort

Ubenyttede, delvist benyttede eller beskadigede klippekort og billetter refunderes ikke.

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Steward kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Steward skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Metroen kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af en kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Hvis beløbet på kontrolafgiften ikke indbetales inden 14 dage efter udstedelsen, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse over for Metro Kundeservice, fremsendes en betalingspåmindelse. Ved fremsendelse af betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr på 100 kr. pr. påmindelse.

De nævnte satser er gældende pr. januar 2014. Efterfølgende visning af billetter og klippekort accepteres ikke, da disse er upersonlige.

Udebliver betalingen efter fremsendelse af første eller anden betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel, blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræver SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.



Enhver indbetaling på en kontrolafgift anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer, og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

Passagerer uden gyldig billet eller kort har pligt til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Det betragtes som forfalskning af billetter eller kort, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer
- nummeret på abonnementskortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens
- passageren rejser på en andens personlige kort
- billedet i periodekortet ikke sidder fast
- en mobilbillet er videresendt, eller der er rettet i den

Billetter og kort inddrages ved misbrug. Forfalskning af billetter eller kort kan blive anmeldt til politiet.

Særligt for mobilbilletter

Billetten skal være købt og modtaget på mobiltelefonen, inden du stiger på bus, tog eller Metro. Mobilbilletten skal kunne ses tydeligt på mobiltelefonen.

En mobilbillet er kun gyldig på den telefon, den er bestilt til. Der må ikke rettes i billetten. Hvis en billet videresendes til en anden telefon, bliver den automatisk ugyldig. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af billetten kan blive politianmeldt.

Ved billetkontrol skal du finde mobilbilletten frem og vise den til Metro Stewarden. Mobilbilletten skal opbevares under hele rejsen. Du har pligt til at sørge for, at alle oplysninger i mobilbilletten kan vises til Metro Stewarden, fx

ved at scrolle eller bladere efter behov, eller ved at overgive din mobiltelefon til Metro Stewarden. Kan du ikke vise gyldig billet, skal du betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis telefonen er løbet tør for strøm eller er gået i stykker. Se mere på 1415.dk

Særligt for Rejsekort

I forbindelse med brug af rejsekort, er det vigtigt at huske at checke ind og ud, når rejsen hhv. starter og afsluttes, ligesom der skal checkes ind mellem skift af transportmiddel. Læs mere på rejsekort.dk

Service

Passagerer med særlige behov

Vis hensyn og giv en hjælpende hånd, når ældre og andre passagerer, der har brug for hjælp, skal af og på toget.

Hvis du har brug for hjælp eller ekstra tid ved af- og påstigning, kan du kontakte Metro Stewarderne eller kontrolrummet ved brug af de gule opkaldspunkter, se afsnittet Informations- og nødopkald.

Pensionister

Med et pensionistkort stiger du på Metroen, toget eller busen og fremviser kortet, hvis der er billetkontrol, eller når du går forbi chaufføren i bussen.

Du kan ikke bruge dit pensionistkort i Storkøbenhavns zoner 1-4, 30-33 og 40-44 på hverdage mellem kl 7-9 i Metroen, lokalebanetog og bussen. Påstigning skal ske inden kl 7.

Kørestole

Har du som kørestolsbruger behov for hjælp eller ekstra tid ved af- og påstigning, kan du få hjælp som angivet ovenfor, under afsnittet Passagerer med særlige behov.



Barne- og klapvogne

Barne- og klapvogne kan gratis medtages i Metroen. Har du brug for hjælp eller ekstra tid ved af og påstigning, kan du få hjælp som angivet ovenfor, under afsnittet Passagerer med særlige behov.

Cykler

Uden for cykel-spærretiden kan du medtage din cykel i Metroen, når du har købt en cykelbillet. I cykel-spærretiden, der er i tidsrummet 07.00-09.00 og 15.30-17.30 på hverdage, er cykler ikke tilladt i Metroen. Medtages cykler i spærretiden, udstedes en kontrolafgift, og fortsat rejse er ikke tilladt. Dette gælder også selv om påstigning er sket inden spærretidens start. Kontrolafgiftens beløb kan ses under afsnittet Billetkontrol og misbrug.

I juni, juli og august er der ingen spærretid. Cykler er tilladt hele døgnet, hvis du har en gyldig cykelbillet. Metro Steward kan altid afvise cykler, hvis det vurderes, at der ikke er plads i toget.

Cykelbilletter kan købes i billetautomaterne og via mobiltelefon, og det er desuden muligt at checke en cykel ind på et rejsekort.

Læs mere på m.dk

Hunde

Små hunde og andre dyr, der er anbragt i en taske eller kurv, kan medtages gratis. Større hunde kører på børnebillet. Førerhunde medtages gratis. Der må kun medtages en hund pr. person.

Hunden skal holdes i snor, må ikke opholde sig på togets sæder og må ikke opholde sig ved de 6 forreste og 6 bagerste sæder i toget, da disse sæder er forbeholdt allergikere.

Metro Steward kan afvise passagerer med hunde, der er til gene for andre passagerer.

Bagage m.v.

Passagerer med rygsække eller anden større bagage bedes vise hensyn. Metro Steward har ret til at afvise bagage, hvis der ikke er plads, eller hvis bagagen er til gene for andre. Max. størrelse for bagage er 100 x 60 x 30 cm.

Passageren er selv ansvarlig for den medbragte bagage m.v. under rejsen og for den skade, som bagagen måtte forvolde på Metroen eller øvrige passagerer. Se også afsnittet Erstatning for skade på personer og bagage.

Hittegods

Fundne genstande bedes afleveret til en Metro Steward.

Glemte genstande kan efterlyses via hjemmesiden m.dk

Hittegods kan afhentes hos Metro Service, hverdage kl. 08.00-16.00. Hitttegods opbevares i 10 dage. Herefter overdrages det til:

Hittegodskontoret	Telefon: 3874 8822
Slotsherrensvej 113	Fax: 3521 0094
2720 Vanløse	E-mail: kbh-hitttegods@politi.dk

Metroens personale

De uniformerede Metro Steward har til opgave at skabe tryghed og servicere Metroens passagerer, herunder at kontrollere billetter. Under særlige forhold suppleres Metro Steward med uniformeret vagtpersonale fra vagtselskaber.



Informations- og nødopkald

Fra de gule opkaldspunkter, som findes på alle metrostationer og i alle tog, kan du komme i kontakt med Metroens kontrolrum.

Ved behov for information – Tryk INFO (grøn knap).

Ved akut fare – Tryk ALARM (rød knap).

Misbrug af alarm anmeldes til politiet og straffes med bøde.

Kameraovervågning

Metrotog og stationer er kameraovervågede af hensyn til passagerernes tryghed.

Erstatning for skade på personer og bagage

Metroen erstatter skader på passagerer, hvis skaden er en følge af en ansvarspådragende begivenhed i forbindelse med metrorejsen, under passagerens ophold i metrotoget eller under ind- eller udstigning. (Ved passagerer forstås personer, der ikke er dækket af særlige erstatningsregler, fordi de gør tjeneste i Metroen).

Metroen erstatter desuden skader på og tab af genstande, som passageren har med som håndbagage, hvis skaden er en følge af en ansvarspådragende begivenhed i forbindelse med metrorejsen under passagerens ophold i metrotoget eller under ind- eller udstigning.

Erstatningen for personskade eller tab af forsørger kan nedsættes eller bortfalde, hvis den skadelidte eller afdøde forsættligt har medvirket til skaden. Erstatningen kan endvidere nedsættes og i særlige tilfælde bortfalde, hvis den skadelidte eller afdøde ved grov uagtsomhed har medvirket til skaden.

Erstatningen for tingskade kan nedsættes eller bortfalde, hvis den skadelidte forsættligt eller uagtsomt har medvirket til skaden.

Klager

Hvis du vil klage over forhold vedrørende metrorejsen, som ikke har kunnet løses ved henvendelse til en Metro Steward i tog eller på stationer, er du velkommen til at henvende dig til Metro Service via vores hjemmeside. Inden for 5 hverdage kvitterer Metro Kundeservice for modtagelsen af reklamationen og oplyser om dens videre behandling.

Metroen er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Følg altid anvisninger fra Metro Stewarderne. Stewarderne har ret til at bortvise personer, der opfører sig støjende eller på anden måde er til gene for andre, eller som ikke retter sig efter personalets anvisninger.

Se mere på abtm.dk

Forbud

Unødigt ophold på Metroens område er ikke tilladt. Personalet har endvidere ret til at afvise passagerer, hvis der ikke er plads i toget eller på stationen.

Overtrædelse af rejsereglerne kan anmeldes til politiet og straffes med bøde. Forulempelse af personalet medfører politianmeldelse.

Automatiske døre

Det er forbudt at forhindre Metroens døre i at lukke. Overtrædelse af dette forbud anmeldes til politiet og straffes med bøde, samt eventuel erstatning for forstyrrelse og standsning af driften.



Nødbremser

Misbrug af nødbremser anmeldes til politiet og straffes med bøde, samt eventuelt erstatning for forstyrrelse og standsning af driften.

Håndtag til nødåbning af døre

Der findes håndtag til nødåbning af døre i toget, som kun må bruges i nødstilfælde eller efter ordre fra en Metro Steward eller via højtalermeddelelser fra Metroens kontrolrum.

Misbrug af håndtagene anmeldes til politiet og straffes med bøde, samt eventuelt erstatning for forstyrrelse og standsning af driften.

Rygning

Af hensyn til miljø og sikkerhed er rygning ikke tilladt i Metroen, i togene eller på stationer, såvel overjordiske som underjordiske. Forbuddet gælder også e-cigaretter.

Færdsel på Metroens område

Færdsel på metroområder, der ikke er offentligt tilgængelige, er forbudt. Al færdsel på Metroens banelegeme er livsfarlig og bliver anmeldt til politiet og straffes med bøde, samt eventuelt erstatning for forstyrrelse og standsning af driften.

Eksplosive stoffer, våben m.m.

Det er forbudt at medtage eksplosive stoffer, våben og benzindrevne køretøjer. Personer, som efter loven må bære skydevåben, kan dog tage det med i Metroen.

Optræden

Optræden med musik og anden underholdning på Metroens område kræver en særlig tilladelse. Der kan søges om tilladelse hos Metro Kundeservice.

Foto- og filmoptagelser

Film eller fotooptagelser i erhvervsøjemed eller til undervisningsbrug på Metroens område kræver en særlig tilladelse. Der kan søges om tilladelse hos Metro Service.

Indsamlinger og tryksager

Indsamlinger og uddeling af tryksager eller lignende på Metroens område må kun finde sted efter skriftlig aftale med Metro Kundeservice.

Lovgrundlag

For Metroen gælder Bekendtgørelse af lov om Jernbane, Lovbekendtgørelse 1249 af 11. november 2010. Desuden gælder Bekendtgørelse om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro), Bekendtgørelse nr. 73 af 2. februar 2009.

Ikrafttræden og bekendtgørelse

Rejsereglerne trådte i kraft den 21. oktober 2002 og er senest redigeret april 2014. Rejsereglerne fås på de fleste metrostationer eller ved henvendelse til Metro Kundeservice.

Rejsereglerne kan også hentes og læses på m.dk, under Kundeservice / Pjecer og tryksager.

Yderligere information

Metro Service
Att. Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

Kundeservice har åbent
mandag-fredag 8.00-16.00
T +45 7015 1615

Skriftlig henvendelse via m.dk