

# Metroens rejseregler



**Metro**

## **Metroen tilhører dig – så pas på den**

Som kunde i Metroen skal du vide, hvad du kan forvente af os – og hvad vi forventer af dig.

Derfor har vi udarbejdet et sæt rejse-regler, som vi hermed forpligter os til at overholde. Og vi beder dig om at gøre det samme. Så bliver rejsen med Metroen behagelig og tryk for både dig og personalet.

4	<b>Gyldighed</b>
4	<b>Generelt</b>
4	Metroens linjeføring og rejsetider
5	Information
5	Driftsforstyrrelser
6	<b>Billetter</b>
6	Takst- og zonesystem
6	Salgssteder
6	Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort
6	Billetkontrol og misbrug
8	<b>Tryghed</b>
8	Metroens servicepersonale
8	Kameraovervågning
8	Informations- og nødopkald
9	<b>Service</b>
9	Toiletforhold
9	Ældre, kunder med små børn m.fl.
9	Kørestole
9	Barne- og klapvogne
9	Cykler
10	Hunde
10	Bagage m.v.
10	Mobiltelefoner
11	Kundetilfredshed
11	<b>Forbud</b>
11	Automatiske døre
11	Nødbremser
11	Nøddøråbnere
11	Rygning
12	Færdsel på Metroens område
12	Eksplorative stoffer, våben m.m.
12	Optræden
12	Foto- og filmoptagelser
12	Indsamlinger og tryksager
12	<b>Metro Kundeservice</b>
13	Reklamationer
13	Hittegoods
13	Erstatning for skade på personer og bagage
14	<b>Lovgrundlag</b>
14	<b>Ikrafttræden og bekendtgørelse</b>

## **Gyldighed**

Rejsereglerne gælder for dig og din bagage på Metroens område og i forbindelse med din rejse med Metroen og de transportmidler, som vi kan indsætte som erstatningstransport.

Metroens billetautomater kan udstede billetter til rejse uden for Metroens befordringsområde. På disse rejser gælder den pågældende transportørs forretningsbetingelser/rejseregler.

## **Generelt**

Følg altid anvisninger fra Metroens servicepersonale. Personalet har ret til at bortvise personer, der opfører sig støjende eller på anden måde er til gene for andre, og som ikke retter sig efter personalets anvisninger.

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

Passagererne er selv ansvarlige for den bagage, de medbringer i Metroen og for den skade, som bagagen måtte forvolde på Metroen eller andre passagerer. Overtrædelse af rejsereglerne kan anmeldes til politiet og straffes med bøde.

Forulempelse af personalet medfører politianmeldelse.

## **Metroens linjeføring og rejsetider**

Metroens linjeføring (M1 – Vanløse/Vestamager og M2 – Vanløse/Lufthavnen), rejsetider samt tidsintervallet mellem Metrotogene findes på informationstavler i stationernes forhaller, på Metrostøjlerne foran stationerne, i vores brochurer og på [www.m.dk](http://www.m.dk).

## **Information**

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 linjebetegnelse (M1 eller M2) og om togets endestation.

På skærme i toget informeres der tilsvarende automatisk om næste station og togets endestation. Eventuelle driftsforstyrrelser bliver også oplyst i højtalere.

## **Driftsforstyrrelser**

Ved mindre driftsforstyrrelser vil der blive informeret via skærme på perronen og via højtaler på stationen og i togene. Ved større afbrydelser i togdriften indsættes Metrobusser på den berørte strækning. Metrobusserne vil afgå fra det nærmeste Movia-busstoppested, som er mærket med Metro-logo. I stationens forhal findes et oversigtskort med stoppestedets placering – læs eventuelt mere herom i brochuren "Information om M-busser". Ved planlagte driftsforstyrrelser informeres herom i dagspresse, på stationer og på [www.m.dk](http://www.m.dk).

Metroen dækker ikke følgeomkostninger (bl.a. tabt arbejdsfortjeneste, erstatningsrejser, overnatning, stemplede ubenyttede eller delvist benyttede klippekort og billetter etc.) forårsaget af driftsforstyrrelser.

## **Billetter**

### **Takst- og zonesystem**

Metroen er en del af Hovedstadsområdets takstsystem. Der bruges de samme billetter og abonnementskort, som gælder i busser og tog i hovedstadsområdet.

Yderligere information om takster og zoner findes på informationstavlerne i stationernes forhaller samt på [www.m.dk](http://www.m.dk).

### **Salgssteder**

Billetter og udvalgte klippekort kan købes i billetautomater på alle stationer. Der kan kun betales med mønter og kreditkort. Billetter og klippekort kan ligeledes købes på alle Movia-salgssteder, samt på DSB-salgssteder i hovedstadsområdet. se mere på [www.movia.dk](http://www.movia.dk) og [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

Information og hjælp i forbindelse med køb af billetter kan fås ved henvendelse til Metroens personale eller benyttelse af vores opkaldspunkter. Takstregler findes ved billetautomaten.

### **Tilbagebetaling af ubenyttede billetter og kort**

Ubenyttede, delvist benyttede eller beskadigede klippekort refunderes ikke. De kan imidlertid bruges som betaling ved køb af nyt klippekort eller abonnementskort hos Movias kortsalg og på DSB-stationer. Ubenyttede eller delvist benyttede billetter refunderes ikke.

### **Billetkontrol og misbrug**

Alle kunder skal have gyldig billet, gyldigt stempelt klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostatio-

nen efter afsluttet rejse. 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. Metro Stewarden kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl:

- Om personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- Om personen rejser på en andens abonnementskort
- Om 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passagereren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 600 kr. for voksne, 300 kr. for børn. 300 kr. for hunde.

Medtages cykler uden gyldig billet og medtages cykler i det spærrede tidsrum, betales en kontrolafgift på 100 kr.

Har du gyldigt månedskort (med foto), men glemt dette, kan afgiften reduceres til 100 kr. såfremt kopi af månedskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udestående til inddrivelse via SKAT eller det af Metroens benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser.

Eventuelle indsigelser vedrørende afgifter skal skriftligt være Metroens kundeservice i hænde senest 14 dage efter afgiftens udstedelse.

Kunder uden gyldig billet har pligt til at opgive fuldt navn, fødselsdato og adresse samt legitimere sig på fyldestgørende måde. Det betragtes som forfalskning af billetter eller kort hvis:

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer
- nummeret på stamkortet og værdiindlægget ikke er ens
- kunden rejser på en andens personlige kort
- billedet i kortet ikke sidder fast

Billetter og kort inddrages ved misbrug.

Forfalskning af billetter eller kort bliver anmeldt til politiet.

## **Tryghed**

### **Metroens servicepersonale**

Metroens servicepersonale omfatter uniformerede Metro Stewards. De har til opgave at skabe tryghed og servicere Metroens kunder samt at kontrollere billetter.

Under særlige forhold suppleres Metroens faste servicepersonale med uniformeret vagtpersonale fra vagtselskaber.

### **Kameraovervågning**

Metrotog og stationer er/kan være kameraovervågede af hensyn til de rejsendes tryghed.

### **Informations- og nødopkald**

Fra de gule opkaldspunkter, som findes på alle Metrostationer og i alle tog, kan man 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.

## **Service**

### **Toiletforhold**

Der er ingen toiletter på Metroens stationer. Nærmeste offentlige toilet er markeret på gadekort, som er placeret på informationstavler i stationernes forhal.

### **Ældre, kunder med små børn m.fl.**

Vis hensyn og giv en hjælpende hånd, når ældre og andre kunder, der har brug for hjælp, skal af og på toget. Hvis man har brug for hjælp eller ekstra tid ved af- og påstigning, kan man kontakte Metroens servicepersonale eller kontrolrummet ved brug af opkaldstederne i togene og på perronerne (grøn INFO-knap og ved akut fare rød ALARM-knap).

### **Kørestole**

Har man som kørestolsbruger behov for hjælp eller ekstra tid ved af- og påstigning, kan man få hjælp som angivet ovenfor under afsnittet Ældre, kunder med små børn m.fl.

### **Barne- og klapvogne**

Barne- og klapvogne kan gratis tages med i Metroen. Har man brug for hjælp eller ekstra tid ved af- og påstigning, kan man få hjælp som angivet ovenfor under afsnittet Ældre, kunder med små børn m.fl.

### **Cykler**

Uden for myldretiden kan man tage sin cykel med i Metroen, når der købes særlig cykelbillet. I myldretiden 07.00-09.00 og 15.30-17.30 er cykler ikke tilladt. Medtages cykler i dette tidsrum udstedtes en kontrolafgift og videre transport er

ikke tilladt. Se desuden afsnittet Biletkontrol og misbrug. I perioden juni, juli og august er cykler tilladt hele døgnet. Metro Stewarden kan dog afvise cykler, hvis der ikke er plads i toget. Læs mere i brochuren "Cykler i Metroen" eller på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk)

## **Hunde**

Hunde er velkomne. Hunden skal holdes i snor og må ikke opholde sig ved de 6 forreste og bagerste sæder i toget, da disse sæder er forbeholdt allergikere. Metroens servicepersonale kan afvise passagerer med hunde, der er til gene for andre passagerer. Små hunde og andre dyr, der er anbragt i en taske eller kurv, kan gratis medtages. Større hunde kører på hundebillet. Til større hunde sælges månedskort på samme vilkår som til børn og unge under 18 år. Førrehunde medtages gratis. Der må kun medtages en hund pr. person. Hunde må ikke opholde sig på togets sæder.

## **Bagage m.v.**

Kunder med rygsække eller anden større bagage bedes vise hensyn. Bagagen må ikke være til gene for andre rejsende.

Metroens servicepersonale 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. Den rejsende er ansvarlig for den medbragte bagage m.v. under rejsen og for den skade, som bagagen måtte forvolde på Metroen eller andre rejsende. (Se også under afsnittet Erstatning for skade på personer og bagage).

## **Mobiltelefoner**

Det er tilladt at bruge mobiltelefon i Metroen. Metroens servicepersonale kan dog bede om, at en mobiltelefon ikke bruges, hvis det er til gene for andre.

## **Kundetilfredshed**

Vi måler løbende, om vores kunder er tilfredse med Metroen på en række områder, som for eksempel de rejsendes tryghed og togenes driftspålidelighed.

## **Forbud**

Anvisninger fra Metroens servicepersonale skal altid følges. Metroens servicepersonale har ret til at bortvise personer, der opfører sig støjende eller på anden måde er til gene for andre.

Kun personer med berettiget ærinde må opholde sig i forhal, venterum og på perroner.

## **Automatiske døre**

Det er forbudt at forhindre Metrotogets døre og tunnelstationernes perrondøre 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.

## **Nøddøråbnere**

I toget forefindes nøddøråbnere. Toget må ikke forlades uden for stationerne, undtagen efter ordre fra personalet. Misbrug af nøddøråbnere anmeldes til politiet og straffes med bøde. (Se også under afsnittet Nødbremser)

## **Rygning**

Af hensyn til miljø og sikkerhed er rygning ikke tilladt i Metroen, hverken i tog eller på stationer.

## **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. (Se også under afsnittet Nødbremser)

## **Eksplorative 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. Man kan søge om tilladelse hos Metro Kundeservice.

## **Foto- og filmoptagelser**

Film- eller fotooptagelser i erhvervsøjemed eller til undervisningsbrug på Metroens område kræver en særlig tilladelse. Man kan søge om tilladelse hos Metro Kundeservice.

## **Indsamlinger og tryksager**

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

## **Metro Kundeservice**

Metrovej 3

2300 København S

Telefon: 7015 1615

Fax: 3248 2850

E-mail: [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk)

Åbent mandag-fredag 08-16.

Uden for åbningstid kan man få oplysninger via opkaldsstederne på stationer (grøn INFO-knap), i tog eller på [www.m.dk](http://www.m.dk)

## **Reklamationer**

Hvis man vil klage over forhold vedrørende Metrorejsen, som ikke har kunnet løses ved henvendelse til Metroens servicepersonale i tog eller på stationer, kan man henvende sig til Metro Kundeservice skriftligt, på mail eller via vores hjemmeside. Inden for 5 hverdage kvitterer Metro Kundeservice for modtagelsen af reklamationen og oplyser om dens videre behandling.

## **Hittegods**

Fundne genstande bedes afleveret til Metroens servicepersonale. Hitegods kan afhentes i Metro Kundeservice, mandag-fredag kl. 08-16. Hitegods opbevares i ca. 10 dage. Herefter gives det til:

### **Hittegodskontoret**

Slotsherrensvej 113

2720 Vanløse

Telefon: 3874 8822

Fax: 3343 0094.

Metro Service har intet erstatningsansvar for glemte, tabte eller forlagte ting.

## **Erstatning for skade på personer og bagage**

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

Metroen erstatter endvidere skader på og tab af genstande, som passageren har med som håndbagage, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med Metrorejsen under passagerens ophold i Metrotoget eller under dennes ind- eller udstigning. Erstatning for disse skader kan ikke overstige 11.400 kr. (beløb pr. 1. januar 2002) for

hver passager. Erstatningsbeløbet reguleres hvert år pr. 1. januar. Transport- og Energiministeren bekendtgør hvert år, hvilke reguleringer, der skal finde sted. Erstatningen for personskade eller tab af forsørger kan nedsættes eller bortfalde, hvis den skadelidte eller afdøde forsætligt 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 forsætligt eller uagtsomt har medvirket til skaden.

## **Lovgrundlag**

For Metroen gælder tillige Lov om Jernbane. Lov 323 af 5. maj 2004 samt Bekendtgørelse nr. 1171 af 2. december 2004. Desuden Bekendtgørelse om jernbanevirksomhed på letbaner (den københavnske metro), Bekendtgørelse nr. 442 af 7. juni 2002.

## **Ikrafttræden og bekendtgørelse**

Rejsereglerne trådte i kraft den 21. oktober 2002 og er senest redigeret den 24. juni 2008. Rejsereglerne fås på alle Metrostationer eller ved henvendelse til:

### **Metro Kundeservice**

Metrovej 3  
2300 København S  
Telefon: 7015 1615  
Fax: 3248 2850  
E-mail: [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk)

Rejsereglerne kan også hentes og læses på [www.m.dk/rejseregler](http://www.m.dk/rejseregler)





## Yderligere information

### Metro Kundeservice

Metrovej 3

2300 København S

Telefon: 7015 1615

Fax: 3248 2850

E-mail: [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk)

Åbent mandag-fredag 08-16

[www.m.dk](http://www.m.dk)

