

Reisegaranti – anbefalt bransjestandard 2015

Reisegarantien forplikter oss til å gjøre vårt beste for at du kommer fram til rett tid. Dersom det allikevel skulle oppstå forsinkelser eller annen svikt i kollektivtilbudet, vil vi:

- Gi deg best mulig informasjon om hva som skjer.
- Så tidlig som mulig gi deg informasjon om alternative transportere/reiseveier.
- I den grad det er praktisk mulig, sette opp alternativ transport.

Vi vil alltid gjøre vår ytterste for å lære av våre feil for å unngå at de skjer igjen.

Om alternativ transport ikke kan tilbys, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til drosje og/eller egen bil eller annen alternativ transport – dersom du blir mer enn:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil 550 kr
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 825 kr.
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1100 kr.

På reiser over 3 timer, hvor forsinkelsen medfører at du ikke når bestemmelsesstedet før dagen etter, vil du få dekket faktiske kostnader til overnatting. Dette må på forhånd være klarert av det selskapet du skal bruke eller bruker når reiser blir avlyst eller forsinket.

Vær oppmerksom på at du bruker gjeldende rutetabell og informasjon om kollektivtilbudet. Det er ofte egne rutetabeller ved jule, påske og i sommerferier.

For at du skal gjøre ditt krav gjeldende må du levere reisegarantiskjema eller en skriftlig henvendelse senest 1 mnd etter hendelsen. Vi vil besvare din henvendelse så raskt som mulig og senest 1 mnd fra vi har mottatt den.

Når gjelder garantien?

Retten til refusjon inntreffer ved alle slags uregelmessigheter som ikke er forhåndsannonisert. Refusjonen gjelder annet rutetilbud, drosje eller egen bil¹. Dersom du vet at du kan få god hjelp av et annet rutetilbud bør du bruke det, eventuelt i tillegg til drosje.

Reisegarantien gjelder for enkeltreiser og når du har overgang i dine reiser. Du må beregne tilstrekkelig overgangstid i tillegg til nødvendig gangtid dersom det ikke er fast korrespondanse.

Reisegarantien gjelder ikke dersom det er 20 minutter eller mindre til neste avgang iht. rutetabell.

Reisegarantien gjelder heller ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor vår/transportørens kontroll, slik som:

- Offentlige påbud og forbud, streik og lignende
- Naturkatastrofer
- Ekstraordinære værforhold (eks. kraftig snøfall, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane)
- Veiarbeid eller uforutsette problemer med kjøreveien
- Store arrangementer eller andre trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor grad

Reisegarantien omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.

¹ Ved refusjon av km-godtgjørelse kan kun sjåføren sende inn krav dersom flere reiser sammen. Refusjonen gjelder kun km-godtgjørelse, ikke bompenger og parkering.