



Västtrafiks resegaranti

En hjälp på vägen

Västtrafiks resegaranti innebär att när du blir eller bedömer att du kommer att bli minst 20 minuter sen på grund av att vi inte uppfyllt våra åtaganden kan du få kompensation eller ersättning, till exempel för taxi.

Innehåll

Västtrafiks resegaranti – en hjälp på vägen	3
Västtrafiks åtaganden	4
Resor som omfattas av resegarantin	5
Resor som inte omfattas av resegarantin	5
Detta är resegarantin	6
Vem avgör om du kan ta taxi?	6
Gäller resegarantin även om du inte tar taxi?	6
Vad gäller om taxiresan kostar mer än 300 kronor?	6
Kan du dela taxi?	6
Vad gör du om du inte har pengar till taxi?	7
Hur ersätts resa med privatbil?	7
Vad gäller om fordonet är fullt och du inte kommer med? ..	7
Vad gäller om det finns alternativa resvägar?	7
Vad gäller om det finns ersättningstrafik?	7
Så åberopar du resegarantin	8
Skicka in inom 60 dagar	8
Skicka ett brev i stället för resegarantiblanketten	9
Så får du ut ersättningen	10
Kan du få ersättning för följdkostnader?	10
Hur lång tid tar det?	10
Situationer då du inte kan åberopa resegarantin	11
Force majeure	11
Planerade förändringar som vi informerat om	11
Stora grupper som inte fått plats på samma avgång	11
Dina åtaganden som resenär	12
Så kan du hjälpa oss	12

Västtrafiks resegaranti – en hjälp på vägen

Vi vill att du som reser med Västtrafik ska vara nöjd och känna att du kan lita på kollektivtrafiken. Vår ambition är att ta dig till målet för din resa på utsatt tid, med ett vänligt bemötande och en hög servicenivå, i hela och rena fordon. De flesta av de cirka 750 000 resor som görs varje dag med Västtrafik är sådana resor.

Men ibland går något snett och då är vi mycket angelägna om att få veta vad som hänt. Din redogörelse för varför resan inte blev som du förväntat dig är en viktig pusselbit i vårt arbete med att skapa en bättre trafik.

Västtrafiks resegaranti innebär att när du blir eller bedömer att du kommer att bli minst 20 minuter sen för att vi inte uppfyllt våra åtaganden kan du få kompensation eller ersättning, till exempel för taxiresa. Det maximala ersättningsbeloppet är 300 kronor per resenär och tillfälle.

Det är omöjligt för vår personal att känna till allt som händer i trafiken. Därför är resegarantin utformad så att det är du själv som avgör om du ska ta taxi eller inte.

Det är inte alltid som brister i våra åtaganden leder till att du blir minst 20 minuter sen. Men vi vill ändå att du hör av dig när du är missnöjd. Vi arbetar hela tiden för att bli bättre och så långt det är möjligt tar vi hänsyn till dina synpunkter på trafiken.

Västtrafiks åtaganden

Du kan lita på tidtabellen

Vi kör den tid som står i tidtabellen om inte annat meddelats till exempel via annonser, hållplatsanslag eller på vår hemsida www.vasttrafik.se.

Du får den information du behöver för resan

Via Västtrafiks hemsida eller genom Kundservice får du den information du behöver för resan. På de flesta hållplatser informerar vi om linjer och tider. På Västtrafiks fordon framgår tydligt linjenummer och/eller destination.

Många fordon har automatiskt hållplatsutrop. När det saknas kan du be föraren ropa ut din hållplats. När vi har möjlighet informerar vi om störningar och stopp i trafiken.

Du erbjuds en trivsamt resa

Ombord på Västtrafiks fordon är det helt och rent, snyggt och tryggt. Fordonen är välskötta och säkra.

Du bemöts väl

Västtrafik tar hand om dig på ett bra sätt. Oavsett vem du kontaktar, får du ett trevligt bemötande.

Resor som omfattas av resegarantin

Västtrafiks resegaranti gäller för resor som du gör med Västtrafiks kort och biljetter på buss, spårvagn, tåg eller båt.

Resegarantin gäller även på sträckor som inte körs av Västtrafik så länge du reser med Västtrafiks kort och biljetter. När du vill utnyttja Västtrafiks resegaranti för sådana resor måste du bifoga en kopia av en giltig Västtrafik-biljett.

Resor som inte omfattas av resegarantin

Resegarantin gäller inte för resor med flexlinjer, närtrafik, eller för färdtjänst och sjukresor.

Vid anslutande trafik gäller resegarantin endast för den del av resan där Västtrafiks kort och biljetter gäller.

Resegarantin gäller inte i abonnerad trafik, även om den körs med fordon märkta Västtrafik, eller i specialtrafik där det krävs särskild biljett.

Detta är resegarantin

Med Västtrafiks resegaranti kan du ta taxi när du bedömer att du, som en följd av att Västtrafik inte fullföljt sina åtaganden, kommer att bli minst 20 minuter försenad till ditt resmål. Där det saknas etablerad taxiverksamhet kan du i stället för taxi ta egen bil eller bli skjutsad i privatbil. Det maximala ersättningsbeloppet för taxi eller resa i privatbil är 300 kronor.

Vem avgör om du kan ta taxi? Det är alltid du själv som avgör om du ska ta taxi eller invänta nästa avgång med Västtrafik. Du kan inte kräva att Västtrafiks personal beställer taxi.

Gäller resegarantin även om du inte tar taxi? Om du blivit minst 20 minuter sen men inte tagit taxi eller privatbil kan du ändå få viss kompensation eftersom Västtrafik inte uppfyllt sina åtaganden.

Vad gäller om taxiresan kostar mer än 300 kronor? När taxiresan kostar mer än 300 kronor måste du själv stå för det överskjutande beloppet. Vi är medvetna om att 300 kronor inte täcker längre taxiresor. En lösning är att ta taxi till närmaste ställe där trafiken fungerar och där du har en anslutning till ditt resmål.

Kan du dela taxi? Genom att dela taxi med en eller flera resenärer kan ni resa en längre sträcka eftersom maxbeloppet räknas per person; två personer kan således åka taxi för 600 kronor. Ett villkor är att samtliga medresenärers namn och adress anges på resegarantiblanketten.

Vad gör du om du inte har pengar till taxi? Då får du invänta nästa tur eller välja en alternativ resväg. Om det innebär att du blir minst 20 minuter sen, kan du få viss kompensation enligt resegarantin.

Hur ersätts resa med privatbil? Västtrafik räknar fram ett belopp enligt Riksskatteverkets norm för skattefri milersättning. Maxbeloppet är 300 kronor oavsett hur många personer som reser i bilen.

Vad gäller om fordonet är fullt och du inte kommer med? Resegarantin gäller när du bedömer att du blir minst 20 minuter sen därför att det enligt tidtabellen är lång tid till nästa avgång eller att du riskerar att missa ett byte.

Vad gäller om det finns alternativa resvägar? Om du har starka skäl att ta taxi i stället för att välja en alternativ resväg gäller resegarantin under förutsättning att du bedömer att du blir minst 20 minuter försenad. Exempel på sådana skäl kan vara att du inte kan komma i kontakt med Kundservice för att få information om andra resvägar.

Vad gäller om det finns ersättningstrafik? Vid stora störningar i trafiken försöker vi ordna fram ersättningstrafik. Om du har starka skäl för att välja taxi i stället för ersättningstrafiken gäller resegarantin. Exempel på sådana skäl kan vara att du ska hinna med ett tåg och att du är osäker på om du verkligen hinner fram med ersättningstrafiken.

Blir trafikstörningarna långvariga tar vi fram tillfälliga tidtabeller som vi informerar om. Då gäller resegarantin utifrån den tillfälliga tidtabellen.

Så åberopar du resegarantin

När du anser att Västtrafik inte har levt upp till sina åtaganden och du vill åberopa resegarantin fyller du i Västtrafiks resegarantiblankett. Den finns ombord på Västtrafiks fordon och på Kundservice och kan också laddas ner från www.vasttrafik.se.

Posta blanketten så snart som möjligt och senast **inom 60 dagar** från det datum då händelsen inträffade. Portot är betalt.

Om du inte har tillgång till blanketten kan du i stället skriva ett brev till oss. På nästa sida ser du vilka uppgifter vi behöver.

Om du vill ha ersättning för taxi, glöm inte att bifoga taxameterkvitto i original. Inga andra taxikvitton godkänns.

Skicka ett brev i stället för resegarantiblanketten

Om du inte har en blankett skriv ner följande:

Namn

Adress

Telefon dagtid

Datum för händelsen

Den tänkta resvägen

Linjenummer/linjenamn

Avgångstid enligt tidtabellen och verklig avgångstid

Ankomsttid enligt tidtabellen och verklig ankomsttid

Eventuella byten

En kort redogörelse för det inträffade

Om du har tagit taxi eller privatbil och vill ha ersättning:

- Beskriv varför du bedömde att du skulle bli mer än 20 minuter sen
- Ange start- och måladress för taxiresan/resan med privatbil
- Ange eventuella medresenärer. Om ni var flera i taxin ska, för full ersättning enligt resegarantin, samtliga medpassagerares namn och adressuppgifter uppges.

Ange hur du vill ha ersättningen utbetalad:

- Kontant (ange kontonummer inkl clearingnummer)
- Via postgiROUTbetalning
- Värdecheck för inköp av biljetter

Frankera brevet med brevporto

Adress Västtrafik, Box 123, 541 23 Skövde

Märk kuvertet med "Resegarantin"

Glöm inte att bifoga taxameterkvitto i original

Så får du ut ersättningen

På resegarantiblanketten kan du välja olika sätt att få ersättningen för taxi eller privatbil utbetalad. Vi kan sätta in beloppet på ditt bank- eller personkonto, eller betala via postanvisning till önskad adress (Västtrafik ersätter dock inte den eventuella avgift som Svensk Kassaservice tar ut).

Vill du i stället för kontanter ha ersättning i form av värdecheckar ger vi dig ytterligare 20 procent på ersättningsbeloppet. Det betyder en maximal ersättning på 360 kronor. Värdecheckarna gäller för inköp av Västtrafiks biljetter.

Kan du få ersättning för följdkostnader? Nej, Västtrafik ersätter inga följdkostnader som till exempel för nya tågbiljetter, parkeringsavgift för privatbil eller kostnad för missat läkarbesök.

Hur lång tid tar det? Normalt hör vi av oss inom två veckor från det att vi fått din anmälan. Vi gör alltid vårt bästa, men i extrema situationer med många resegarantiärenden kan det ta något längre tid.

Situationer då du inte kan åberopa resegarantin

Det finns tillfällen då delar av resegarantin inte gäller. Det är bland annat vid omständigheter som Västtrafik inte råder över, så kallad **force majeure**. I följande fall kan du inte räkna med att få ersättning för taxiresa eller resa med privatbil även om du blir minst 20 minuter försenad till ditt resmål:

- **när trafiken lamslås av extrema väderförhållanden** som vid blixthalka eller när det faller så stora mängder snö att snöröjningen inte hinner med. När det rapporteras i radio och teve om trafikproblem på grund av snö eller nedfallna träd kommer även Västtrafik att ha problem och resegarantin kommer inte att gälla.
- **vid större polisavspärningar**
- **vid större strömavbrott**
- **vid arbetskonflikt**, till exempel vid strejk eller lockout

På www.vasttrafik.se kan du i efterhand läsa om det har varit force majeure eller inte. Är du osäker, kontakta Kundservice på 0771-414300.

Resegarantin gäller inte vid planerade förändringar eller störningar i trafiken som vi har informerat om i god tid.

Resegarantin gäller inte heller i de fall stora grupper som till exempel en skolklass inte har fått plats på samma avgång. Även om större grupper alltid ska föränmälas är det ingen garanti för att alla kan beredas plats.

Dina åtaganden som resenär

- **Var i god tid på hållplatsen.**
- **Ha tillräcklig bytesmarginal vid bytesresa.** Bytesmarginalen kan variera beroende på om du måste förflytta dig mellan olika hållplatser eller byta från olika trafikslag till exempel från buss till tåg. Kontrollera din resväg genom att gå in på www.vasttrafik.se eller genom att kontakta Kundservice på tel 0771-414300.
- **Visa föraren att du vill åka med** när du står på hållplatsen; använd reflex och gärna ficklampa när det är mörkt.

