Kontraktsdokumenter

Vestfold Nord 2020

Vedlegg 6

Reisegaranti

Reisegaranti

Reisegarantien er en nasjonal ordning utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen og NHO Transport og skal sikre kollektivkundene bedre rettigheter og en effektiv og "ubyråkratisk" kundeoppfølging ved svikt i kollektivtilbudet.

Oppdragsgiver er ansvarlig for all kundekontakt knyttet til Reisegarantiordningen. Utbetaling av Reisegarantien er oppdragsgivers ansvar.

Reisegaranti i Vestfold slik denne er presentert på oppdragsgivers nettside:

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 transporter/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.

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

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 inntrer ved alle slags uregelmessigheter som ikke er forhåndsannonsert. Refusjonen gjelder annet rutetilbud, drosje eller egen bil. Ved refusjon av km-godtgjørelse kan kun sjåføren sende inn krav dersom flere reiser sammen. Refusjonen gjelder kun km-godtgjørelse etter statens gjeldende satser, ikke bompenger og parkering.

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