

# **Förseningsersättning för bussresor över länsgräns**

Gäller för Länstrafiken i Norrbotten, Västerbotten, Jämtland och  
Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrland

2016-12-13

# Förseningsersättning

## Villkor Linjesträckning under 15 mil

Om du trots våra ansträngningar ändå blir försenad mer än 20 minuter till ditt slutmål så kompenserar vi dig genom vår förseningsersättning, där återbetalning av biljettpriset sker enligt nedan:

- + 20 – 39 minuter 50% av biljettpriset för resan
- + 40 – 59 minuter 75% av biljettpriset för resan
- + 60 minuter eller mer 100% av biljettpriset för resan

Reser du med periodkort är förseningsersättningen periodkortets pris delat med 22 dagar och kompenseras enligt mallen ovan.

## Möjlighet till annan transport

Uppstår en försening eller att en tur ställs in (oavsett orsak) där du kommer att bli minst 20 minuter sen till din slutdestination har du alltid möjlighet att ordna din resa själv, med egen bil, taxi eller annan transport och ta kostnaden för den. Du kan sedan, i efterhand, hos Länstrafiken ansöka om ersättning för gjorda utlägg, för taxi upp till 1 100 kr, eller egen bil 18.50 kr/mil(max 1 100 kr). Förseningsersättning betalas inte ut om planerade förändringar annonserats minst 3 vardagar före resdagen på Länstrafikens hemsida.

## Observera att:

Länstrafiken ger aldrig i förväg garantier om att återbetalning av utlägg kommer att ske, utan rätten till ersättning bedöms i efterhand, individuellt i varje enskilt fall.

Vid ansökan om ersättning för taxi skall kvitto bifogas och vid ansökan om förseningsersättning skall kortnummer uppges eller biljett bifogas.

Man kan aldrig ansöka om både förseningsersättning och ersättning för gjorda utlägg

## Handlingar oss tillhanda:

Ansökan om förseningsersättning skall göras till det län där händelsen inträffade via bolagets hemsida, via telefon till vår kundservice tel 0771 – 100 110 eller e-post. Kvitto skall biläggas ansökan.

Ärenden där vi begärt att få in kompletterande uppgifter via brev eller mejl för att kunna slutföra ärendet avskrivs efter 2 månader om ingen ny information inkommit.

Har du en Resplus biljett gör du din ansökan om förseningsersättning via [www.resplus.se](http://www.resplus.se).

## **OBS!**

Vid försenad eller inställd tur kan du alltid **samråda med vår kundtjänst för alternativ resmöjlighet**. Telefonnummer 0771-100 110.

## **Villkor Linjesträckning över 15 mil**

### Förseningsersättning

Om du blir försenad och det inte beror på någon av nedanstående orsaker har du rätt till kompensation genom vår förseningsersättning, där återbetalning av biljettpriset sker enligt nedan:

- + 20 – 39 minuter 50% av biljettpriset för resan
- + 40 – 59 minuter 75% av biljettpriset för resan
- + 60 minuter eller mer 100% av biljettpriset för resan

Reser du med periodkort är förseningsersättningen periodkortets pris delat med 22 dagar och kompenseras enligt mallen ovan.

Förseningsersättning gäller inte när försening beror på sådant Länstrafiken eller bussbolaget inte kan råda över:

- extrema väderförhållanden, akuta vägarbeten, trafikolyckor och dylikt.
- strejk.
- planerade förändringar som annonserats minst 3 vardagar före resdagen.

Handlingar oss tillhanda:

Ansökan om förseningsersättning skall göras till det län där händelsen inträffade via bolagets hemsida, via telefon till vår kundservice tel 0771 – 100 110 eller e-post. Kvitto skall biläggas ansökan.

Har du en Resplus biljett gör du din ansökan om förseningsersättning via [www.resplus.se](http://www.resplus.se).

Observera att:

Länstrafiken ger aldrig i förväg garantier om att återbetalning av utlägg kommer att ske, utan rätten till ersättning bedöms i efterhand, individuellt i varje enskilt fall.

Vid ansökan om ersättning för taxi skall kvitto bifogas och vid ansökan om förseningsersättning skall kortnummer uppges eller biljett bifogas.

Man kan aldrig ansöka om både förseningsersättning och ersättning för gjorda utlägg

Ärenden där vi begärt att få in kompletterande uppgifter via brev eller mejl för att kunna slutföra ärendet avskrivs efter 2 månader om ingen ny information inkommit

## **OBS!**

Vid försenad eller inställd tur skall du alltid **samråda med vår kundtjänst för alternativ resmöjlighet**. Telefonnummer 0771-100 110.

