Resegarantin för Öresundstågen

Denna resegaranti gäller vid alla resor med Öresundstågen som är länsöverskridande. Vid resa till Danmark gäller denna garanti för förseningar som uppstår på svensk sida. Vid försening som uppkommer i Danmark gäller DSB:s villkor. För lokala resor inom ett län hänvisas till respektive trafikhuvudmans resegaranti.

För kortare resor, mindre än 60 minuter, kan du om du blir mer än 30 minuter försenad kompenseras på ett av följande sätt:

- Om du rest med det försenade färdmedlet ersätts du med ett belopp motsvarande resans pris, dock max 50 kr, som utbetalas som värdebevis.
- Om du valt att ta dig fram på annat sätt kan du kompenseras för taxiutlägg eller resa med egen bil, dock max 500 kr.
- Väljer du att ta ut din ersättning för taxi som värdebevis så ökar vi på ersättningen med 20 %.
- Ersättning för resa med egen bil utbetalas alltid som värdebevis.

För långa resor, 60 minuter eller mer, gäller följande om du rest med det försenade färdmedlet:

- Du får tillbaka 50 % av biljettpriset om förseningen är 60–119 minuter.
- Du får tillbaka 100 % av biljettpriset om förseningen är 120 minuter eller mer.
- Väljer du att ta ut din ersättning som värdebevis så ökar vi på ersättningen med 20 %.

Reser du på periodkort värderas resan till halva kontantpriset.

Det finns tillfällen då garantin inte gäller Det är när omständigheter inträffar som vi inte råder över eller rimligen inte kunnat förutse, t.ex. när trafiken lamslås av extrema väderleksförhållanden, avbrott i elförsörjningen som t.ex. medför att järnvägen blir strömlös, vid olyckor och polisavspärrningar, strejk, lockout och andra liknande händelser (se våra resevillkor).

Vi ger inte heller någon ersättning eller kompensation vid planerade förändringar som vi informerat om t.ex. i annonser, på hållplatsanslag och under »Trafikinfo« på vår hemsida.

Hur får jag ersättning? Ifylld blankett med bifogade biljetter och kvitton ska vara oss tillhanda inom 30 dagar från den dag förseningen inträffade.

Fullständig information om Öresundstågens generella resevillkor och resegaranti finns i en separat folder och på www.oresundstag.se. Du kan också kontakta kundservice för mer information.

Tillförlitligheten på vår service är mycket viktig för oss. Ibland kan vi emellertid inte helt värja oss mot störningar i trafiken. Vi hoppas då att vår resegaranti till en del kan kompensera för den olägenhet som en försening alltid innebär.

109 TRYCK: EDITA VÄSTRA ÅROS PRODUKTION: INFORMATIONSFABRIKEN

Reklamationen gäller (ifylls av kunden):

Resdag

ÅR – MÅN – DAG

Västtrafik AB
Svarspost 204 675 08
Kundnummer
401 10 GÖTEBORG

FRANKERAS EJ
Västtrafik AB
BETALAR PORTOT

Resegaranti

ÖRESUNDSTÅG

Blekingetrafiken Kalmar Läns Trafik Hallandstrafiken Länstrafiken Kronoberg Skånetrafiken Västtrafik

FUKTA LIMKANTEN UPPTILL OCH NERTILL. VIK IN DEN HÖGRA DELEN, VIK ÖVER DEN VÄNSTRA DELEN, PRESSA IHOP LIMKANTERNA OCH POSTA OBS! TEJPA ELLER HÄFTA INTE IHOP FOLDERN

Jag blev försenad

(TEXTA TYDLIGT)

FÖRNAMN EFTERNAMN

ADRESS

POSTNUMMER ORT

TELEFON DAGTID

E-POSTADRESS

Så här hade jag tänkt resa med Öresundstågen

Resdag ☐☐ – ☐☐ – ☐☐
ÅR MÅN DAG

Busslinje /tåg

Avgång från Ankomst till

Enl tidtabell Verklig tid Enl tidtabell Verklig tid

Vid byte

Busslinje /tåg

Avgång från Ankomst till

Enl tidtabell Verklig tid Enl tidtabell Verklig tid

Vad gick fel?

Önskar kompensation (välj endast *ett* alternativ)

För kortare resa, mindre än 60 minuter

☐ Värdebevis

☐ Ersättning för taxi enligt bifogat taxameterkvitto, max 500 kr.
FRÅN TILL

☐ Ersättning för bilresa enligt RSV: s norm, max 500 kr.
ANTAL MIL BILENS REG. NR.

ANKOMSTSTÄMPEL

För längre resa, 60 minuter eller mer

☐ Jag var försenad mer än 60 minuter och får tillbaka 50 % av biljettpriset

☐ Jag var försenad mer än 120 minuter och får tillbaka 100 % av biljettpriset

Kompensation för kortare resor och ersättning för resa med egen bil utbetalas alltid som värdebevis. Väljer du att ta ut ersättning för långa resor eller taxiutlägg som värdebevis så ökar vi ersättningen med 20 %.

Utbetalning av ersättning

☐ Jag vill ha ett värdebevis hos Öresundståg

☐ Jag vill ha kontant ersättning insatt på mitt konto:

PLUSGIROKONTO NR:

BANKGIROKONTO NR:

KONTO I BANK: (Bankens namn*)

BANKENS CLEARINGNUMMER OCH ALLA SIFFROR I KONTONUMRET*

* Swedbank m.fl. Sparbanker – 5 siffror i clearingnr (undantag Spb Finn och Spb Gripen) övriga banker – 4 siffror.

* Vid utländsk bank bifoga bankens namn + adress + SWIFT/BIC-kod + IBAN-nummer.

☐ Jag vill ha ersättningen utbetald med plusgiroavi

Obs! Bifoga alltid:

Giltig färdbiljett från Öresundståg i original. Reser du med tåg på periodkort måste du bifoga kopia på laddningskvittot.

Om du begär ersättning för taxi

Bifoga datorutskrivet taxameterkvitto i original.
Handskrivna taxikvitton eller kontokortskvitton godkänns ej.

(Fäst biljetter, taxikvitton etc. här)

Härmed intygar jag att ovanstående uppgifter är riktiga

UNDERSKRIFT

Rätt till ersättning bortfaller helt om oriktiga uppgifter lämnas. Ditt ärende registreras i enlighet med PUL.

Har du frågor? Tala med vår personal, ring kundservice 0771-41 43 00 eller besök vår hemsida www.oresundstag.se

Vi hjälper dig gärna!

ÄRENDENUMMER

FUKTA LIMKANTEN UPPTILL OCH NERTILL. VIK IN DEN HÖGRA DELEN, VIK ÖVER DEN VÄNSTRA DELEN, PRESSA IHOP LIMKANTERNA OCH POSTA OBS! TEJPA ELLER HÄFTA INTE IHOP FOLDERN