

En servicegaranti är både ett löfte och information om vad du har att förvänta dig för tjänster och servicenivå av Region Gotland.

Region Gotlands regler för resegaranti i kollektivtrafiken

Resegaranti gäller för betalande resenärer i kollektivtrafiken på Gotland.

Resenär skall ha möjlighet att få den information som behövs för att planera en resa och kunna lita på att bussarna går enligt tidtabell och komma fram till resmålet i tid.

Resegarantin innefattar tre delar.

1. Resenär ska tryggt och säkert kunna förbereda sin resa

Information om linjer, turer, tider, resdagar, taxor finns:

- I busstidtabeller
- Trafikupplysning på tfn. 0498-218 218 måndag-fredag kl.08-12, 13-17.
- Regionens hemsida www.gotland.se/kollektivtrafiken

Vid planerade förändringar av trafiken annonseras detta i GA, GT, på regionens hemsida och i vissa fall direkt i bussarna.

Region Gotland förbehåller sig rätten att justera tidtabellen och biljettpriser. Eventuella ändringar meddelas i tidningarna GA, GT och på regionens hemsida.

Resegarantin utgår från regionens officiella tidtabeller.

2. Resenären skall tryggt och säkert kunna genomföra resan.

Skyllning på bussar och busstationen skall göra det enkelt att genomföra resan.

Avgång: resan skall påbörjas på den tid man blivit informerad om.

Information: om man behöver veta mer om sin resa under färden skall föraren ge information.

Ankomst: resan skall avslutas på den tid som framgår av informationen.

3. Kompensation

Om förseningar i busstrafiken eller fel i regionens information gör att resan blir minst 20 minuter försenad till resmålet och det ej finns alternativ resmöjlighet med kollektivtrafikens busstrafik lämnar Region Gotland ersättning enligt nedan.

Utlägg för taxi/egen bil

Region Gotlands ersättningsansvar för försening ges med upp till 200 kr i kontant ersättning för styrkta faktiska utlägg för taxi eller bil till följd av sådan försening som anges ovan. Ersättning för privatbil utgår enligt Skatteverkets norm för skattefri ersättning.

Taxameterkvitto skall uppvisas i original.

Ersättning sker i efterhand förutsatt att villkoren för resegarantin i övrigt är uppfyllda.

Resenären avgör själv om man ska invänta nästa tur, ta egen bil eller taxi.

SERVICEGARANTI

En servicegaranti är både ett löfte och information om vad du har att förvänta dig för tjänster och servicenivå av Region Gotland.

Allmänt

Ersättning utgår inte för till exempel färje- och flygbiljetter, missat läkarbesök, evenemangsbiljetter eller förlorad arbetsförtjänst.

Blanketten för ansökan om ersättning måste vara inlämnad till Region Gotland inom 10 dagar efter den aktuella händelsen.

Ersättningskrav prövas och avgörs av Region Gotlands samhällsbyggnadsförvaltning.

Undantag från resegarantin

Region Gotlands resegaranti gäller inte vid oförutsedda händelser som regionen inte kan råda över (s.k. Force majeure). Det kan vara trafik hinder som snö, ishalka, översvämmade vägar, eller andra extrema väderförhållanden. Vidare gäller inte resegarantin vid trafikolyckor, strejk, blockad, myndighetsåtgärd och liknande.

Planerade förändringar i trafiken som annonseras minst 3 vardagar före resdagen i GA, GT och på regionens hemsida.

Vid fel i tidtabellen där rättelser har annonserats i GA, GT och på regionens hemsida.

Oförutsedda resandeställningar som skapar behov av förstärkningstrafik.

Fordonshaveri under färd.

Vänta på sent ankommande färjor.

Antagen av tekniska nämnden 2008-01-30. Gäller från och med 1 april 2008.

Samhällsbyggnadsförvaltningen

Kollektivtrafiken

Postadress 621 81 Visby

Fax 0498-26 93 13

Besöksadress Visborgsallén 19

E-post sbf@gotland.se

Tel kundmottagning 0498-26 90 00

Hemsida <http://www.gotland.se/sbf>

