

## Gi oss tilbakemelding, så vi kan bli bedre

Vi ønsker at det skal bli enklere for våre reisende å gi oss tilbakemeldinger og henvende seg til oss. Hvis du ikke kommer frem i tide ønsker vi at du gir oss tilbakemelding, slik at vi unngår at dette skjer igjen – og vi kan bli bedre.

### Ta kontakt med vårt kundesenter:

Tlf: 07 177 (vanlig takst)

E-post: [kundesenteret@opplandstrafikk.no](mailto:kundesenteret@opplandstrafikk.no)

Post: Kundesenteret OpplandsTrafikk  
2626 Lillehammer.

## Ruteopplysning

For spørsmål om rutetider, billetter, takster eller Innlandskortet, ta kontakt med vårt kundesenter for Innlandskortet og ruteopplysning

Tlf: 177

E-post: [post@innlandskortet.no](mailto:post@innlandskortet.no)

Post: Kundesenteret Innlandskortet  
2580 Folldal

## Åpningstider:

Mandag – fredag: 07:00 – 21:00

Lørdag: 09:00 – 17:00

Søndag: 10:00 – 18:00

opplands  
●●●TRAFIKK

Oppland fylkeskommune  
Kundesenteret OpplandsTrafikk  
Telefon 07 177

E-post: [kundesenteret@opplandstrafikk.no](mailto:kundesenteret@opplandstrafikk.no)



sandbeck.no

opplands  
●●●TRAFIKK



## Hvorfor reisegaranti?

OpplandsTrafikk ønsker å gjøre sitt beste for at du som reisende kommer frem i rett tid – derfor innfører vi reisegaranti på utvalgte ruter i Lillehammer, Øyer og Gausdal. I første omgang er dette en test, hvor vi vil gjøre erfaringer, for deretter å vurdere innføring av reisegaranti i hele Oppland fylke. Testperiode er til medio juni 2010.

## Hvor gjelder reisegarantien?

OpplandsTrafikks reisegaranti gjelder på følgende busser og korrespondanse mellom disse bussene:

- **Bybuss og servicebuss Lillehammer**
- **Rute 242 Lillehammer – Hafjell/Øyer – Tretten**
- **Rute 211 Lillehammer – Follebu – Segalstad Bru – Svingvoll**

## Når gjelder reisegarantien?

Hovedregelen er at reisegarantien alltid gjelder. Der som avviket er forhåndsannonisert, eller du vet eller burde vite, at årsaken til forsinkelsen ikke ligger hos OpplandsTrafikk, kan vi ikke tilby refusjon.

Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold som f.eks;

- ekstraordinære værforhold eller naturkatastrofer
- uforutsette problemer med kjøreveien og andre trafikale forhold
- offentlige påbud og forbud
- streik og lockout etc.

Reisegarantien omfatter ikke følgeskader av forsinkelsen – f.eks tapt arbeidsfortjeneste eller at du ikke rekker tannlegetimen, forretningsavtale eller en tog-/flyavgang.

Reisegarantien er foreløpig begrenset til busser i rute i Lillehammer, Øyer og Gausdal.

## VI GARANTERER...

1

### At vi kjører når vi har sagt vi skal kjøre

Alle avganger i rutetabellen, i reiseplanleggeren og annen ruteinformasjon fra OpplandsTrafikk skal kjøres, hvis ikke annet er kunngjort i form av annonser, plakater eller informasjon på våre nettsider.

2

### At du skal få svar når du kontakter oss

Vårt kundesenter skal gi deg et best mulig svar på din henvendelse. På skriftlige henvendelser, senest innen 14 dager.

Tlf: **07 177** (vanlig takst)

E-post: **kundesenteret@opplandstrafikk.no**

Post: **Kundesenteret OpplandsTrafikk, 2626 Lillehammer.**

All informasjon du og andre gir oss skal bidra til å gi deg et bedre kollektivtilbud.

3

### At du skal få best mulig informasjon om hva som skjer ved forsinkelser

Vårt kundesenter vil gi deg best mulig informasjon om hva som skjer, og så tidlig som mulig gi deg informasjon om alternative transporter.

4

### At vi betaler dersom du kommer for sent

Dersom svikt i vårt tilbud fører til at du kommer mer enn 20 minutter for sent frem, dekker vi utleggene dine med inntil 500 kroner. Du må dokumentere de reelle kostnadene og tid, sted og linje. Skal du bytte linje under reisen, må du forsikre deg om at du beregner god nok tid til overgang.

*Det skal beregnes 5 minutter sikkerhetsmargin i tillegg til den tid det tar å gå mellom holdeplassene.*

For å få refundert utlegg må du fylle ut «Refusjonsskjema for utlegg» og sende det til oss, innen 14 dager. Har du benyttet drosje må du legge ved drosjekvittering med dato, klokkeslett og strekningen drosjen kjørte. Skjemaet finnes på våre nettsider og på Lillehammer skysstasjon.

