

Förseningsersättning

Vi vill att du ska kunna lita på oss även om någonting i vår trafik inte fungerar.

Vi lovar att...

...köra ersättningstrafik när X-tåget inte kan köra. I de fall X-tåget inte kan köras sätter vi istället in ersättningstrafik. På grund av långa avstånd och att ersättningstrafiken inte kan köra i samma hastighet som tåget får man räkna med förseningar.

...du med funktionsnedsättning får en smidig resa

I Reseplaneraren finns information om vilka turer som inte har lågt insteg. Sådana turer har anmärkningen "x". Vi har rullstolsgaranti vilket innebär att på alla låggolvsbussar kan rullstolsburna åka med. Finns det inte plats på bussen eller körs turen av någon anledning utan låggolvsbuss har du rätt att få taxi via Serviceresor på 0771-49 79 39. På X-tåget finns en tågvärd som kan assistera dig som behöver hjälp med att stiga av eller på tåget. De ordinarie tågen har rullstolslift.

Vi betalar om du riskerar att komma försent

Gör förseningar i vår trafik att du riskerar att bli mer än 20 minuter sen till ditt resmål, får du ta taxi istället. Som ersättning för taxiresan kan du, mot kvitto och svarskort, få upp till 1 120 kronor kontant eller presentkort på upp till 1 220 kronor för inköp av färdbevis hos X-trafik. Har du blivit mer än 20 minuter sen till ditt resmål och inte haft möjlighet att ta taxi kan du ansöka om ersättning för förseningen som uppstod.

När gäller inte förseningsersättning?

- Planerade förändringar som vi informerat om senast tre dagar innan

Vad ersätter inte förseningsersättning?

- Följdstnader som t ex missat läkarbesök, körlektion, konsert- och biobiljetter
- Förlorad arbetsinkomst
- Kostnader för vidare transport med andra trafikbolag
- Parkeringskostnader

Mer information om förseningsersättning får du på xtrafik.se eller Trafikupplysningen på tel 0771-9 10 10 9.

Ansökan om ersättning

Datum.....

Från hållplats.....

Till hållplats.....

med buss linje..... X-tåget

Ordinarie avgång kl.....

Ordinarie ankomst kl.....

Jag blev försenad..... min

Berätta hur du reste:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1. Vilken typ av kompensation vill du ha?

(Om du begär ersättning för taxiresa, hoppa över och gå vidare till punkt 2)

Jag önskar ett presentkort som gäller vid köp av mitt nästa färdbevis hos X-trafik. (Ersättningsnivån bedöms efter vilka problem våra brister orsakat dig.)

Jag önskar få kontant ersättning insatt på mitt postgiro, bankgiro eller bankkonto.

Clearingnummer plus alla kontosiffror:

.....

Jag har Årsbiljett som betalas via autogiro och önskar avdrag vid nästa debiteringstillfälle.

Jag har ett Resekort och vill ha ersättningen laddat som reskassa. Ange X-trafiks Resekort nr:.....

2. Ersättning om du behövt ta taxi eller bil

(Bifoga taxikvitto i original)

Jag tog taxi eller bil från kl.....

och var framme vid kl.....

Antal km

Jag önskar få ett presentkort (max 1 220 kronor) vilket gäller vid köp av mitt nästa färdbevis hos X-trafik.

Jag önskar få kontant ersättning för taxiresan (max 1 120 kronor) insatt på mitt postgiro, bankgiro eller bankkonto. Clearingnummer plus alla kontosiffror:

.....

Vi behöver uppgifterna inom två månader efter händelsen.

Namn.....

Adress.....

Postnr Ort.....

Telefon.....

Mailadress

Underskrift

Vi kan tyvärr inte ta hand om ofullständiga reklamationer. Genom att lämna dina personuppgifter samtycker du till att X-trafik i egenskap av personuppgiftsansvariga, behandlar uppgifterna för ändamålet att förbättra X-trafiks service och tjänster.

Har du frågor eller önskar hjälp med att fylla i svarskortet, ring oss på telefon 0771-9 10 10 9.

Region Gävleborg
X-trafik

Svarspost
206 082 22
826 20 Söderhamn

X-trafiks Förseningsersättning

Vi håller vad vi lovar

Vi lovar att ge dig den
information du behöver
för resan

Vi lovar en trivsamt resa

Vi betalar om du riskerar
att komma försent

Berätta för oss om vi inte
håller vad vi lovar