

Ruter As
Postboks 1030, Sentrum
0104 Oslo

Til frimerke
(eller bruk
konvolutt)

Ruters reisegaranti

Foto: Nicki Twang

Ruter#

Hva er Ruters reisegaranti?

Du skal være fornøyd med Ruter. Derfor har vi innført Ruters reisegaranti. Garantien inneholder ti punkter samlet i hovedtemaene pålitelighet, informasjon og trivsel. Vår reisegaranti forplikter oss på følgende områder:

Pålitelighet

Vi vil at du skal ha tillit til Ruters rutetilbud. Du skal kunne stole på:

1. At alle avganger blir kjørt.

Alle avganger som står i gjeldende rutetabell skal kjøres som de står.

2. At vi ikke er forsinket.

Transportmiddelet skal gå presis og holde ruten så langt det er praktisk mulig. Ruter arbeider kontinuerlig for å fjerne årsaker til forsinkelser i kollektivtrafikken.

3. At vi ikke kjører for tidlig.

Transportmiddelet skal ikke gå før avgangstid fra noe stoppested på ruten.

4. At det skal være plass til deg.

Kapasiteten skal være stor nok til at alle passasjerene, i påregnelig antall, langs ruten kan komme med.

Informasjon

Vi vil at du skal få den informasjonen du har behov for.

Du skal kunne stole på:

5. At stoppesteder og transportmidler er riktig skiltet.

Både stoppesteder og transportmidler skal være skiltet med riktig linjenummer og destinasjon.

6. At stoppesteder og viktige overganger skal annonseres.

I transportmiddelet skal det gis informasjon i høyttaler, ev. også på lystavle, om neste stoppested.

7. At informasjon om rutetider og priser finnes på stoppesteder og i transportmidler.

Ruteavgangene for hver linje skal være oppslått på alle stoppesteder. Informasjon om takstene skal være oppslått i transportmidler og på stoppesteder med billettsalg.

8. At vi informerer umiddelbart ved stans og forsinkelser.

Ved stans skal føreren straks informere om årsaken til stansen. På stoppestedene vil vi så langt som mulig gi informasjon om uregelmessigheter.

Trivsel

Vi vil at du skal trives på reisen. Du skal kunne stole på:

9. At stoppesteder og transportmidler er rene, ryddige og ordentlige.

Ruter krever at stoppestedene rengjøres regelmessig. Transportmidler skal være rengjort før de tas i bruk hver dag og skal tas ut av bruk hvis de blir tilgriset. Inventaret skal være helt og ordentlig.

10. At vi retter eller fjerner feil, mangler, hærverk og tilsøpling når du har gitt beskjed.

Dersom du gir beskjed til Ruters kundesenter, skal alvorlige mangler være rettet i løpet av påfølgende hverdag. Mindre mangler skal rettes etter hvert.

Når gjelder reisegarantien?

Ruters reisegaranti gjelder i Oslo og Akershus for alle transportmidler som kjøres for Ruter, altså T-bane, trikk, båt og buss som bærer Ruters merke. Ruters reisegaranti gjelder ikke for NSB.

Dersom svikt i trafikktilbudet fører til at du kommer mer enn 20 minutter for sent frem, dekker vi drosjeregningen med inntil 500 kroner, hvis du kan vise til tid, sted og linje. Dersom du vet at du kan få god hjelp av et annet rutetilbud, bør du bruke det, eventuelt i tillegg til drosje.

Hovedregelen er at retten til drosjerefusjon inntreffer ved alle slags uregelmessigheter som ikke er forhånds-annonsert. Dersom du på forhånd vet eller burde vite om problemet, og at årsaken ikke ligger hos Ruter, kan vi ikke tilby refusjon. Skjema for drosjerefusjon finner du bak i reisegarantifolderen eller på ruter.no/kontakt. Skjemaet sender du oss i konvolutt, festet sammen med en korrekt kvittering fra drosjen. Det må være originalkvittering som viser reise-strekning (ikke bankkortutskrift). Vi refunderer også portoutlegget ditt. Hvis det er noe som haster, bør du ringe **40 00 67 00**.

Trafikanten hjelper deg

Det gis dessverre ikke full dekning for de lengste reisene i Akershus. Derfor kan det være lurt å bruke en annen buss eller tog for en del av reisen hvis ditt transportmiddel svikter. Trafikanten, tlf. **177**, hjelper deg å finne det som kan passe.

Beregn nok tid for overgang

Skal du bytte linje under reisen, bør du beregne minst fem minutter overgangstid pluss ev. gangtid mellom linjene. Ved fast korrespondanse hvor føreren skal vente på en bestemt vogn, er dette ikke nødvendig.

Sjekk at du ser i riktig rutetabell

Ruteheftet inneholder tabeller for ulike linjer, forskjellig retning og dagtype. I julen, påske- og sommerferiene kjøres det ofte etter egne tabeller, eller noen avganger innstilles. Ruteendring gjøres gjerne om våren og høsten.

Informasjon og ruteopplysning

Trafikanten har oversikt over alle ruter og alle planlagte endringer. Se trafikanten.no, eller ring **177**. Ruteavgangene fra ditt stoppested kan du få via mobiltelefon ved å sende SMS til **2050**. Du skriver: Fra <stoppested> <klokkeslett> til <stoppested>. Svaret kommer automatisk i løpet av sekunder. Du kan også se reiseplanlegger på mobil: m.trafikanten.no

Når avgangstiden nærmer seg, kan du få vite hvor transportmiddelet faktisk er ved å skrive S <forkortelse> og ev. <linjenummer>. Forkortelsen for hvert stoppested finner du på tidtabell på holdeplass.



Ris & ros

Selv om de fleste som reiser med Ruter er fornøyde, vil vi gjerne bli enda bedre. Når vi ikke holder våre løfter, vil vi at du forteller oss hvor vi har sviktet. På den måten har vi mulighet til å bli bedre. Du kan gå inn på ruter.no/kontakt, eller bruke skjemaet i folderen. Send det til oss, eller lever det til Trafikanten. Har du forslag til forbedringer, setter vi pris på det. Det er også lov å komme med ros!

Svar innen to uker

Dersom du ønsker svar fra Ruter på konkrete spørsmål, vil vi bestrebe oss på å svare deg innen to uker. Vi ber om forståelse for at det av og til kan ta noe lenger tid, og at vi prioriterer de mest alvorlige hendelsene.



Skriftlige henvendelser til Ruter kan bli registrert med navn og adresse i en database. Behandlingsansvarlig er Ruter As. I henhold til Personopplysningsloven har den registrerte innsynsrett i behandlingsmåten og i hvilke opplysninger som er lagret om en i databasen, samt rett til å kreve retting eller sletting av opplysninger. Opplysningene blir lagret ihht bokføringsloven §13. Begjæring om innsyn eller retting må være begrunnet etter loven og sendes skriftlig til Ruter As.

Skjema for drosjerefusjon

Kan også brukes til klager, ris og ros

Fyll ut punktene som er aktuelle for deg. De åpne linjene kan du bruke til å gi ris eller ros, eller forbedringer.

Jeg ønsker drosjerefusjon Jeg ønsker svar Jeg ønsker at problemet blir rettet

Beskriv reisen

(ev. slik du hadde tenkt den)

<input type="checkbox"/> T-bane	Linjenummer:	Start kl.:
<input type="checkbox"/> Trikk	Fra stoppested:	
<input type="checkbox"/> Buss Oslo	Til stoppested:	
<input type="checkbox"/> Buss Akershus	Ev. overgang ved:	
<input type="checkbox"/> Båt (ferge)	Dag:	Dato:

Hva skjedde: Transportmiddelet

kom ikke stoppet ikke ble heftet
 gikk for tidlig gikk min. for sent
 var feil skiltet gikk fra feil sted
 ble så forsinket at jeg ikke rakk korrespondanse

Andre kommentarer: Stedet var

glatt – ikke strødd uten lys skittent/stygt/ødelagt

Ev.

Jeg har lagt ut kr:	Mitt kontonr. er:
Navn:	Fødselsår:
Adresse:	
Postnummer:	Poststed:
Underskrift:	



Fest drosjekvittering til skjema og postlegg i konvolutt med frimerke.