

**RES PLUS**

## Information om ändring av regler för återbetalning av Resplusbiljett

Lördagen den 7 mars genomför Samtrafiken en förändring i Linkons Petrasystem avseende återbetalningsregler för Resplusresor som säljs via t ex Linkonline eller webbkanaler som sj.se, bokaresa.se, oresundstag.se med flera säljkanaler.

Förändringen gäller de Resplusresor<sup>1)</sup> som säljs och registreras som **en** orderrad i Linkonline (även för resor sålda via webbkanaler).

*Exempel: En resa med Västtrafik och SJ registreras idag som en orderrad och berörs av ändringen. En resa med Öresundståg och SJ registreras idag som två orderrader och berörs ej av ändringen.*

- 1) Förändringen gäller Resplusresor som innehåller något av följande trafikföretag: samtliga länstrafikföretag, Inlandsbanan, Krösatågen, BT Buss, Flygbussarna, Karlstadsbuss, Visingsötrafiken, Kosterbåtarna, Ventrafiken, Waxholmsbolaget, DVVJ, ENJ, Lennakatten och ÖSIJ.

Information om förändringen har tidigare kommunicerats ut via Linkon.

För dig som säljande part innebär den här förändringen följande;

- Trafikföretag enligt ovan säljs idag på samma orderrad som tågoperatörerna och expressbussföretagen, vilket innebär att deras återbetalningsvillkor styr återbetalningsvillkoren för länstrafiksträckan och övriga trafikföretag enligt ovan.

*Exempel: en resa med SJ och Västtrafik som idag väljs med villkor "kan återbetalas" ger en biljett där både SJ-sträckan och Västtrafik-sträckan har villkoret "kan återbetalas".*

- Från och med lördag den 7 mars säljs länstrafiken och övriga trafikföretag på separat orderrad, vilket innebär att länstrafiken och övriga trafikföretag enbart kommer att ha sitt eget återbetalningsvillkor, det vill säga "kan ej ombokas/återbetalas".

*Exempel: en resa med SJ och Västtrafik som idag väljs med villkor "kan återbetalas" ger en biljett där SJ-sträckan har villkoret "kan återbetalas" medan Västtrafik-sträckan får villkoret "kan ej ombokas/återbetalas".*

För resenären kan det uppfattas som ologiskt att ha olika återbetalningsregler för olika delsträckor i en Resplusresa. Samtrafiken arbetar med att se över återbetalningsreglerna och nya lösningar för hur dessa kan hanteras i olika säljkanaler.

## RES PLUS

Detta är främst en förändring av teknisk natur. I de fall en resenär har bokat sin resa själv via en webbkanal och har valt en återbetalningsbar biljett så kommer det att märkas vid en eventuell av- eller ombokning av resan att inte alla delsträckor är återbetalningsbara.

### Frågor och svar:

Varför görs denna förändring?

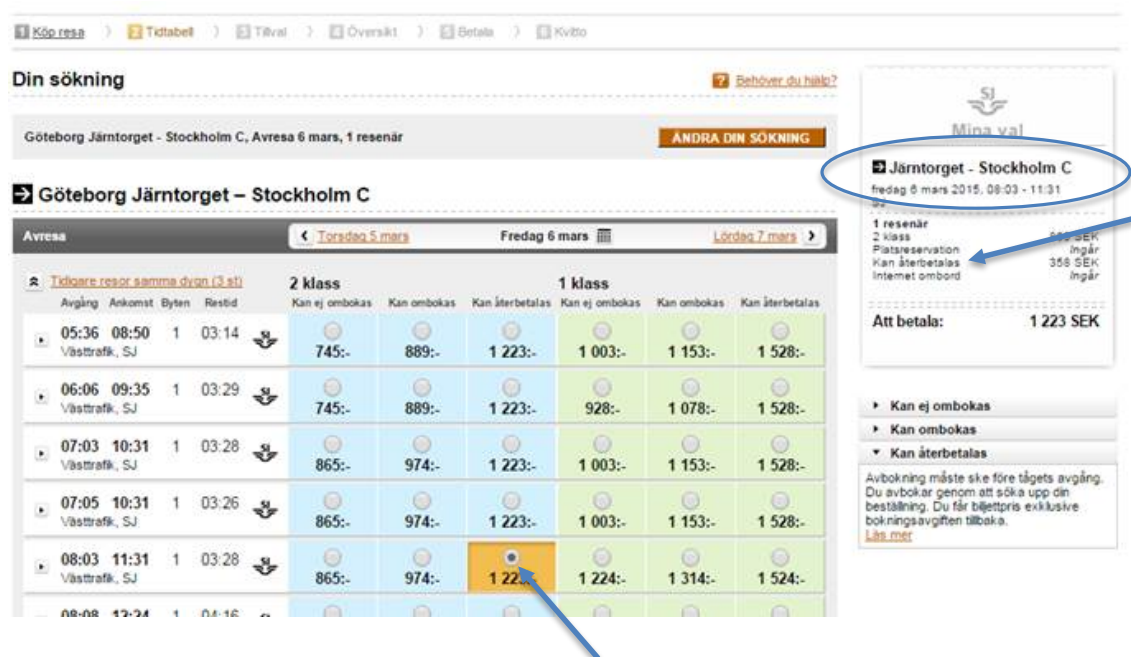
Alla trafikföretag ska kunna ha sina egna villkor och regler i bokningssystemet. I en avreglerad värld kan inte ett trafikföretag styra över andra trafikföretags villkor.

Hur ska jag förklara det för kund om kunden har valt "Kan återbetalas" vid köptillfället? Samtrafiken kommer kommunicera följande på hemsidan: Resplusresor som tidigare har haft samma återbetalningsvillkor kommer fr o m den 7 mars 2015 att kunna ha olika återbetalningsvillkor på olika delsträckor. Detta beror på en systemförändring som syftar till att varje trafikföretag ska kunna ha sina egna villkor i bokningssystemet. Samtrafiken och trafikföretagen arbetar med att se över återbetalningsreglerna och nya lösningar för hur dessa kan hanteras i olika säljkanaler.

Hur ska jag agera om en kund vill återköpa hela resan?

Respektive säljande part avgör själv hur hanteringen ska gå till.

### Exempel, skärmbild före förändringen på sj.se:



**Din sökning** Behöver du hjälp?

Göteborg Järntorget - Stockholm C, Avresa 6 mars, 1 resenär ANDRA DIN SÖKNING

**Göteborg Järntorget – Stockholm C**

Avresa				Torsdag 5 mars			Fredag 6 mars			Lördag 7 mars		
Tidigare resor samma dygn (3 st)				2 klass			1 klass					
Avgång	Ankomst	Byten	Restid	Kan ej ombokas	Kan ombokas	Kan återbetalas	Kan ej ombokas	Kan ombokas	Kan återbetalas	Can not book	Can book	Can be refunded
05:36	08:50	1	03:14	745:-	889:-	1 223:-	1 003:-	1 153:-	1 528:-			
06:06	09:35	1	03:29	745:-	889:-	1 223:-	928:-	1 078:-	1 528:-			
07:03	10:31	1	03:28	865:-	974:-	1 223:-	1 003:-	1 153:-	1 528:-			
07:05	10:31	1	03:26	865:-	974:-	1 223:-	1 003:-	1 153:-	1 528:-			
08:03	11:31	1	03:28	865:-	974:-	1 223:-	1 224:-	1 314:-	1 524:-			

**Att betala:** 1 223 SEK

1 resenär  
2 klass  
Platsreservationsavgift 355 SEK  
Kan återbetalas  
Internet ombord

Avbokning måste ske före tågets avgång. Du avbokar genom att söka upp din beställning. Du får biljetpris exklusive bokningsavgiften tillbaka. [Läs mer](#)

**RES PLUS**
**Skärmbild efter förändringen på sj.se:**

SJ Startside

Köp resa > Tidtabell > Tillval > Översikt > Betala > Kvitto

**Din sökning** Behöver du hjälp?

Göteborg Järntorget - Stockholm C, Avresa 13 mars, 1 resenär ÄNDRA DIN SÖKNING

**Göteborg Järntorget – Stockholm C**

Avresa Torsdag 12 mars Fredag 13 mars Lördag 14 mars

Tidigare resor samma dygn (3 st)				2 klass			1 klass		
Avgång	Ankomst	Byten	Restid	Kan ej ombokas	Kan ombokas	Kan återbetalas	Kan ej ombokas	Kan ombokas	Kan återbetalas
05:36	08:50	1	03:14	984:-	1 056:-	1 223:-	1 224:-	1 314:-	1 524:-
06:06	09:35	1	03:29	984:-	1 056:-	1 223:-	1 224:-	1 314:-	1 524:-
07:03	10:31	1	03:28	984:-	1 056:-	1 223:-	1 224:-	1 314:-	1 524:-
07:05	10:31	1	03:26	984:-	1 056:-	1 223:-	1 224:-	1 314:-	1 524:-
08:03	11:31	1	03:28	984:-	1 056:-	1 223:-	1 224:-	1 314:-	1 524:-
08:08	12:24	1	04:16	663:-	712:-	822:-	911:-	978:-	1 132:-
09:05	12:33	1	03:28	984:-	1 056:-	1 223:-	1 224:-	1 314:-	1 524:-

Senare resor samma dygn (17 st) SJ kör hela sträckan, ibland tillsammans med länstrafiken

**Järntorget - Göteborg C**  
fredag 13 mars 2015, 08:08 - 08:18

1 resenär 29 SEK  
2 klass 0 SEK  
Kan ej ombokas

**Göteborg C - Stockholm C**  
fredag 13 mars 2015, 08:35 - 12:24

1 resenär 634 SEK  
2 klass 159 SEK  
Kan återbetalas

**Att betala: 822 SEK**

- ▶ Kan ej ombokas
- ▶ Kan ombokas
- ▶ Kan återbetalas

Avbokning måste ske före tågets avgång. Du avbokar genom att söka upp din beställning. Du får biljettpris exklusive bokningsavgiften tillbaka. [Läs mer](#)

TILLBAKA AVBRYT GÅ VIDARE

**Skärmbild före ändring i Linkonline:**

Rad	Status	Datum	Tid (byten)	Sträcka (tjänst)	Flexib./tillval	Typ	Rabatt	Tågnr/vagn/plats
1.	KL	2015-03-06	14:06-18:31 (1)	Järntorget - Stockholm C (2 Klass, Enkel)	Kan återbetalas	1 Luxen	-;	104/9/51F

**Delsträckor**

**Järntorget Göteborg C**

14:06 km 14:19 16min 14:35 455 km

**Västtrafik (279), Spårvagn 3**

Prisnivå: 2 klass  
Produkt: Länstrafik

**SJ (74), Tåg 104**

Prisnivå: 2 klass  
Produkt: InterCity  
Referensnr: 740047638788

**Bokningsklass Vagnstyp Vagn/plats**  
2 Kl B7 9/51 (Salong, Fönster)

**RES PLUS**
**Skärmbild efter ändring i Linkonline:**

Rad	Status	Datum	Tid (byten)	Sträcka (tjänst)	Flexib./tillval	Typ	Rabatt	Tågnr/vagn/plats
1.	KL ID	2015-03-13	14:06-14:10 (0)	Järntorget - Göteborg C (2 Klass Ej Ombok/Återbet, Enkel)	Kan inte ombokas	1 Vuxen	-	
<b>Delsträckor</b>								
			<b>Järntorget</b> 14:06				2 km	
<b>Västtrafik (279), Spårvagn 3</b>								
Prisnivå: 2 klass								
Produkt: Länstrafik								
<b>Detaljer</b>								
Färd:			24,00 kr	<b>Resenär:</b>		Inget namn angivet		
Flexibilitet Kan inte ombokas:			0,00 kr			Personlig biljett: För visering ombord, me		
<b>Summa</b>			<b>24,00 kr</b>	<b>Sista giltighetsdatum:</b>		2015-03-13		
I summan ingår:				<b>Restyp:</b>		Enkel		
moms:			1,36 kr	<b>Biljettämnesnr:</b>		99375		
				<b>Biljettnr:</b>		ZRY1383L0001		
				<b>Varunr:</b>		10170062		
				<b>Biljetttext:</b>		-		
				<b>Tidtabellsreferens id:</b>		405770757		
2.	KL	2015-03-13	18:21 (0)	Göteborg C - Stockholm C (2 Klass, Enkel)	Kan återbetalas	1 Vuxen		104/5/40G
<b>Delsträckor</b>								
			<b>Göteborg C</b> 14:35				455 km	
<b>SJ (74), Tåg 104</b>								
Prisnivå: 2 klass								
Produkt: InterCity								
Referensnr: 740041209150								
<b>Bokningsklass Vagnstyp Vagn/plats</b>								
2 Kl 87 5/40 (Salong, Gång)								
<b>Detaljer</b>								
Färd:			592,00 kr	<b>Resenär:</b>		Inget namn angivet		
Plats:			45,00 kr			<b>Sista giltighetsdatu</b>		
Flexibilitet Kan återbetalas:			148,00 kr			<b>Restyp:</b>		
<b>Summa</b>			<b>785,00 kr</b>			<b>Biljettämnesnr:</b>		
I summan ingår:						<b>Biljettnr:</b>		
moms:			44,44 kr			<b>Varunr:</b>		
						<b>Biljetttext:</b>		
						<b>Tidtabellsreferens i</b>		

För frågor från säljande part, vänligen mejla i första hand till [helpdesk@resplus.se](mailto:helpdesk@resplus.se). Vid akuta frågor mejla till [laila.berkhahn@samtrafiken.se](mailto:laila.berkhahn@samtrafiken.se), tjänsteansvarig för Biljettsamverkan och Resplus.

För frågor från resenär, hänvisa till: <http://www.samtrafiken.se/tjanster/resplus/resenar/>