

Frågor och svar om förändringarna i Resplus-försäljningen

Varför görs förändringar i Resplus-försäljningen?

Vi skapar en modern och flexibel bokningsplattform som är anpassad för digital försäljning. Genom denna förändring kan branschen utveckla bättre erbjudanden mot kund och bredda marknaden med flera trafikoperatörer och andra aktörer.

När sker förändringarna?

Försäljning av biljetter med resdatum från 4 juni kommer att säljas och distribueras genom Samtrafikens nya bokningsplattform som fyra olika bokningssystem använder. Den 16 april kommer försäljning starta i SJs kanaler och i Samtrafikens gränssnitt för försäljning och kundservice. Några dagar därefter startar Vy tåg sin försäljning och SilverRail ger alla resebyråer tillgång den 27 april.

Vad innebär förändringarna?

Eftersom det är fyra olika bokningssystem kommer man inte kunna se alla bokningar i Linkonline. Det är endast i Samtrafikens gränssnitt Bokningsinfo som alla bokningar från samtliga system kommer synas. De fyra bokningssystemen kommer ha olika konfiguration av bokningsnummer så bokningar kommer ha olika bokningsnummer beroende på vem som har sålt biljetten.

Bokningsnummer för resedatum fr.o.m. 4 juni:

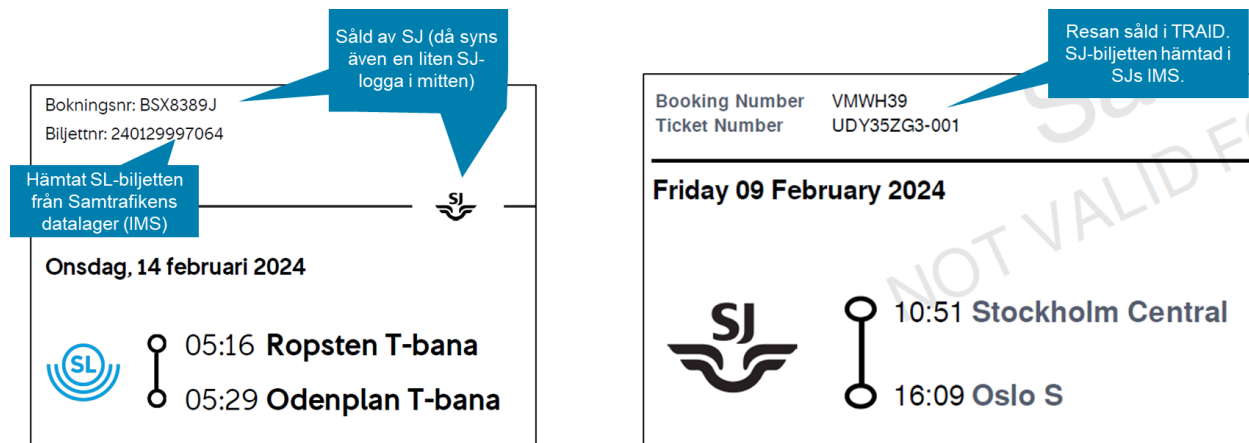
- När SJ säljer - exempel XA6BCDYF (8 tecken)
- När resebyråer, Vy tåg och Samtrafikens TRAIID säljer - exempel MTUW6P (6 tecken)
- När Pressbyråen säljer – bokningsnummer är samma som biljettnummer, se nedan

Underlag till biljetterna hämtas från olika biljettlager (inventory system) och kommer därför ha olika biljettnummer.

Biljettnummer för resedatum fr.o.m. 4 juni:

- Biljetten hämtas från SJ biljettlager - exempel XA6BCDYF-001 (8 tecken plus ett löpnummer)
- Biljetten hämtas från MTRX biljettlager - exempel 75OPPGER (8 tecken)
- Biljetten hämtas från Vy tåg eller Samtrafikens biljettlager - exempel 451129533201 (12 siffror)

Exempel:



Exempel 1 (SL-biljetten):

- Bokningsnr: BSX8389J
- Biljettnr: 240129997064
- Hämtat SL-biljetten från Samtrafikens datalager (IMS)
- Såld av SJ (då syns även en liten SJ-logga i mitten)
- Onsdag, 14 februari 2024
- 05:16 Ropsten T-bana
- 05:29 Odenplan T-bana

Exempel 2 (TRAIID-biljetten):

- Booking Number: VMWH39
- Ticket Number: UDY35ZG3-001
- Resan såld i TRAIID. SJ-biljetten hämtad i SJs IMS.
- Friday 09 February 2024
- 10:51 Stockholm Central
- 16:09 Oslo S

Vad är Samtrafikens TRAIID?

Samtrafikens har tagit fram ett bokningsverktyg som i första hand kommer att användas av kundservice hos trafikoperatörer för att utfärda trafikstörningsbiljetter och spärra ursprungsbokningar för återköp. Det går även att använda TRAIID för vanlig försäljning av biljetter.

Varför heter det TRAIID?

Det är en lek med ord: Travel + Trade + Aid = TRAIID

Vad kommer hända med Linkonline?

Linkonline kommer fortsatt erbjudas av SilverRail för försäljning av biljetter. Deras säljstart är något senare, 27 april, fr.o.m. resdatum 4 juni. De bokningar som är gjorda via SJs, Vys och Samtrafikens nya bokningssystem kommer inte synas i Linkonline.

Hur kommer biljetternas utseende och distribution påverkas?

- Biljettmallen för e-biljett (pdf) förenklas och får en tydligare layout. Vi kommer uppdatera dokumentet med biljettexempel.
- Begreppet Förköpt enkel tas bort och ersätts med respektive logotype för den som är huvudman för den köpta resan.
- Sms-biljetten tas bort. För distribution av trafikstörningsbiljett kommer den i ett senare skede att ersättas med länk till e-biljetten (pdf) som kan skickas via sms. Det innebär att smartphone krävs för att kunna visa trafikstörningsbiljetten. Det finns inget definitivt datum men vår förhoppning är att det finns klart senast till första resdatum 4 juni.
- Stadszonbiljetter som finns för stadstrafik kommer att tas bort. Dessa kommer successivt ersättas med kollektivtrafikens egna zonbiljetter (BoB-biljetter). Tills det finns på plats rekommenderas att återförsäljare (oftast affärsresebyråer) säljer biljett till slutstation på stadsbuss/spårvagn och meddelar resenären att de kliver av vid den hållplats de ska till.

Kommer Pressbyrån fortsätta ha biljettutskrift på kvittopapper?

Pressbyråns biljetter kommer fortsatt skrivas ut på kvittopapper. Vi kommer kravställa att biljetterna förbättras med rätt logotyper och att det ska finnas kontaktuppgifter till resenär (så att det syns i Bokningsinfo).

Hur är tanken att orsakande part vid trafikstörning ska kunna hjälpa till enligt Kom-fram-garantin om en resenär inte har smartphone? En pdf-biljett via länk i ett sms hjälper inte i det läget. Det kommer fortfarande finnas fungerande enklare telefoner även efter det att 2G och 3G stängts ner.

I SMS-utskicket kommer det även stå bokningsnummer i klartext. Vi har en dialog med SJ om vilken information utöver detta som ska finnas i SMS-utskicket.

Hur påverkas försäljningen av Resplus?

- Resplus kommer bli mer synligt i alla säljkanaler med förklarande text att resenären har Resplus Kom-fram-garanti.
- Resplus kommer kunna säljas på samma sätt som tidigare men vissa operatörer ansluts lite senare (Vy buss, MTRX och Snälltåget).

- Anropsstyrd trafik finns inte till försäljning från 16 april. Det kommer finnas i utbudet lite senare, troligtvis innan sommaren. Vi kommer ha information om förbokningstid och telefonnummer på biljetten och i APllet så att alla säljkanaler kan presentera informationen i sina gränssnitt mot resenär.

Hur kommer en Resplusresa se ut i Samtrafikens Bokningsinfo under perioden när resenär behöva köpa separata biljetter via resebyråer? Till exempel resor med tex Mälartåg + MTRX eller som kommer säljas innan MTRX är anslutna till SilverRails tjänst.

Det blir under en övergångsperiod separata biljetter utan Resplus-märkning. MTRX önskar dock att resenärerna får samma service vid trafikstörning som om det vore Resplus. MTRX ansvarar för att komma överens om rutiner med berörda trafikoperatörer som ansluter till deras trafik i andra, tredje och fjärde led.

Påverkas Resplus Kom-fram-garanti?

Kom-fram-garantin kommer gälla precis som tidigare. Den trafikoperatör som drabbats av en trafikstörning ska hjälpa resenären utan kostnad hela vägen fram till slutdestination. Resevillkor för Resplus finns på: <https://samtrafik.se/resplus>

Hur ska orsakande trafikoperatören agera vid trafikstörningar?

- Vid förseningar och brutna anslutningar ska den orsakande trafikoperatören utfärda en ny resplan enligt det regelverk som är överenskommet mellan Samtrafik och alla trafikoperatörer i vårt gemensamma partneravtal SPA-11 och i Resplus resevillkor.
- Resenärer som drabbas av trafikstörning söks fram via Bokningsinfo och kontaktas för åtgärd. De som använder SilverTripIntel för detta idag kommer inte kunna göra det fr.o.m 4 juni.
- Trafikstörningsbiljetter utfärdas i TRAIID och skickas till resenär. Ursprunglig bokning spärras för återköp (utom SJ-sträckan). Observera, det går inte att boka en biljett där den ena sträckan ska ha trafikstörningsrabatt och den andra sträckan ska betalas av orsakande part. Sträckorna måste sökas fram separat. Detta innebär att det inte blir en Resplus-biljett. Resenär har dock den ursprungliga biljetten där det står Resplus.
- Mejla till distribution@samtrafik.se och be att få dokumentet Regler för ombokning och återbetalning av Resplus vid trafikstörning.

Kan utförare av transporten (underentreprenör) få tillgång till Bokningsinfo?

- Det går utmärkt. Man ansöker om behörighet via webbformulär och trafikhuvudmannen godkänner ansökan: <https://login.samtrafik.se/account-request/>.
- **Observera** att det måste finnas ett personuppgiftsbiträdesavtal mellan parterna eftersom Bokningsinfo innehåller personuppgifter.
- På sikt kommer vi utveckla att gränssnittet lämpar sig bättre för mobilanvändning.

Hur ska trafikstörningsbiljetter utfärdas?

- För resor t.o.m. 3 juni utfärdas trafikstörningsbiljetter i Linkonline.

- För resor fr.o.m. 4 juni utfärdas trafikstörningsbiljetter i Samtrafikens TRAIID och originalbokningen spärras för återköp i TRAIID (utom SJ-sträckan). När återförsäljare söker fram en bokning som blivit spärrad för återköp kommer det inte gå att kreditera eller felexpediera den.
- Det går inte att boka en biljett där den ena sträckan ska ha trafikstörningsrabatt och den andra sträckan ska betalas av orsakande part. Sträckorna måste sökas fram separat. Detta innebär att det inte blir en Resplus-biljett. Resenär har dock den ursprungliga biljetten där det står Resplus.
- **Observera** att trafikstörningsbiljetter **endast** får utfärdas om det är samma trafikoperatörer som i originalbokningen.

När vi utfärdar trafikstörningsbiljetter i TRAIID - hur betalar vi?

Värdet på biljetten är noll kronor så det betalar ni inte för. Viktigt att påpeka att dessa noll-biljetter **endast** får utfärdas om det är samma operatörer som i den ursprungliga bokningen.

När vi behöver köpa ordinarie biljetter i TRAIID - hur betalar vi?

Om ni inte hittar en förbindelse med samma operatörer ska ni köpa ordinarie biljetter utan kostnad för resenären. TRAIID har ingen betallösning och därför registreras försäljningen på trafikoperatören som använder TRAIID. Försäljningen regleras via redovisning till Samtrafikens avräkning.

När vi spärrar en originalbokning för återköp, kan resenären ändå resa med sin ursprungliga biljett?

Teoretiskt sett ja, men den avgången kan ju inte nyttjas p.g.a. trafikstörningen. När en biljett har spärrats ska resenären ha fått en trafikstörningsbiljett eller annan ombokning för vidare resa med annan avgång.

Påverkas rätten till förseningsersättning?

Rätten till förseningsersättning gäller precis som tidigare. Varje delsträcka bedöms separat. Undantag gäller vid en kombination av "långa" tågsträckor (tågets sträckning är över 150 km). Då gäller en gemensam förseningsersättning som täcker alla kombinerade långa tågsträckor och ersätts enligt tågpassagerarförordning (EU) 2021/782.

Kommer Resplus formulär för förseningsersättning fungera?

Resplus formulär för förseningsersättning kommer fungera för alla olika bokningsnummer och biljettnummer. När originalbokningen spärrats för återköp kommer det gå att ansöka om förseningsersättning.

Vad händer med Ledsagningsportalen?

Ledsagningsportalen kommer finnas kvar. Man kommer fortsatt kunna nå den via Linkonline och via direktinloggning. På sikt hoppas vi kunna utveckla en koppling från TRAIID till Ledsagningsportalen.

Kommer SMS-tjänsten för att kolla upp Resplus-bokningar finnas kvar?

Den kommer finnas kvar och den kommer kunna fråga alla bokningssystem om de olika biljettnumren för resan är giltiga.

Kommer Resplus periodkortstillägg för SJ Årskort och SJ Rekrytkort ("Resplus-tillägget") påverkas? Giltigheten kommer fortsatt gälla för resor i RKM:s utbud enligt <https://samtrafiken.se/wp-content/uploads/2024/03/sj-resplus-periodkortstillagg-20240321.pdf>. Däremot kommer det att digitaliseras fr.o.m. köp 4 juni. Detta innebär att det inte kommer att skickas ut plastkort till resenärer och giltigheten kommer att manifesteras i SJ:s app. För SL gäller redan en digital BoB-biljett som hämtas från SL:s eget biljettsystem som kan valideras i SL:s validatorer. För övriga RKM kommer det finnas en synlig och hörbar säkerhetslösning i appen. Närmare detaljer kommer presenteras i vårt dokument med biljettexempel.

Varför behöver återförsäljare/resebyråer kontakta oss för att få ett godkännande att felexpediera biljetten?

Felaktig försäljning får användas vid återköp inom 24 timmar från det att bokningen gjordes.

Godkänt för återförsäljare att göra ett återköp med orsak Felaktig försäljning (ÅF behöver inte kontakta någon för att göra detta)

- fel namn på bokningen
- fel tid/datum för resan
- fel riktning på resan
- vid två identiska bokningar - om tex kunden råkat boka en resa själv och resebyrån bokat samma resa eller resebyrån råkat boka två identiska resor av misstag
- om en resebyrå hör av sig och deras resenär blev nekad resa pga att biljetten inte hade en QR-kod

Ej godkänt

- om tidpunkten för resans start redan har passerat
- resenären ångrat sig och biljetten inte kan ombokas eller återköpas
- då den nya resan innehåller andra trafikföretag
- vid trafikstörningar såsom förseningar, inställda tåg/avgångar eller andra reklamationer; dessa hanteras av trafikföretagen
- om resenären åberopar onyttig resa och vill ha pengarna tillbaka. Trafikföretaget som orsakat störningen ersätter resenär för hela biljetten och för eventuell resa tillbaka från eget utbetalningssystem, inte bokningssystemet.

Varför ska resebyråer kunna återbetala vid trafikstörningar? Det är ju orsakande part som ska ersätta resenären? Går det på något sätt att lägga in att de inte får göra det så de slipper kontakta oss?

Om orsakande part följer den nya rutinen och spärrar bokningen för återköp kan resebyrån inte göra återköp. En del trafikoperatörer har gett vissa affärsresebyråer rätt att ersätta resenär till exempel vid inställd avgång. Resenären ska då få tillbaka hela beloppet och det kan resebyrån göra genom att kreditera bokningen. Detta får endast ske om det är en resa med **en** trafikoperatör (ej Resplus).

Ska resebyråer kunna ersätta resenären vid trafikstörningar? Det är ju orsakande part som ska ersätta resenären?

Resebyråer ska aldrig betala ut ersättning för försening. Bedömning av ersättning och utbetalning ska alltid göras av orsakande part.

Behöver de trafikoperatörer som flyttas till Samtrafikens datalager justera något i hur de skickar in prisdata eller trafikdata till Samtrafikens? Är det samma format som tidigare?

Ni behöver inte göra någon förändring gällande prisdata. Vi läser in det som finns i SilverRails system idag. Trafikdata från större tågoperatörer levereras i NeTEx-formatet. RKM levererar via Pubtrans/Rebus. Mindre och medelstora operatörer kan använda Samtrafikens gränssnitt Trafikdataportalen. Övriga tågoperatörer hämtas från Trafikverkets MPK.

Hur kommer man kunna styra utbudet – spärra/öppna försäljning på turnivå i Samtrafikens datalager?

SilverRails system Antalsklient/Admin kommer inte finnas kvar efter 3 juni. De trafikoperatörer som flyttas över i Samtrafikens datalager kommer att kunna stoppa försäljning på enstaka turer samt spärra för vissa säljperioder i Samtrafikens datalager.

Kommer man kunna spärra försäljning för avgångar som delvis är inställda i Samtrafikens datalager?

Ja, det är målet men inte direkt från säljstart.

Hur kommer man kunna styra priser i Samtrafikens datalager?

Utöver en vanlig prisuppdatering som importeras till systemet kommer det finnas funktionalitet för att ändra priser på turnivå nära inpå avgång. Denna funktionalitet kommer finnas tillgänglig senare.

Hur blir det med platsbokning i Samtrafikens datalager?

Till säljstarten 16 april kommer vi tyvärr inte kunna erbjuda platsbokning.

Var hittar man manualer och rutinbeskrivningar?

- Handbok för att använda TRAIID kommer finnas publikt på hemsidan.
- Rutinbeskrivning för trafikstörning kommer skickas ut efter utbildningstillfällena 23 och 25 april.

Hur får vi tillgång till TRAIID?

- Vi kommer skicka ut ett Tilläggsavtal till SPA-11.
- Vid uppstart ansöks alla användare via utskickad mall till traid@samtrafikens.se av ansvarig beställare.
- Tillkommande användare ansöker via <https://login.samtrafikens.se/account-request/>.

Hur får vi tillgång till Bokningsinfo?

De som redan har inloggning behöver inte söka ny behörighet. Nya användare ansöker via <https://login.samtrafikens.se/account-request/>.

Bokningsinfo ingår i SPA-11 för alla Samtrafikens partners.

Hur får vi tillgång till Samtrafikens Admin (Samtrafikens datalager)?

- Införs successivt för operatörer som använder Samtrafikens datalager
- Behörighet ansöks via distribution@samtrafikens.se och måste göras av en beställningsansvarig.

Titel: FAQ
Datum: 2024-05-30

Hur ska vi kontakta Samtrafiken för support?

Alla supportärenden skickas in via ett webbformulär på [help.samtrafiken.se](https://samtrafiken.atlassian.net/servicedesk/customer/portals), direktlänken dit är <https://samtrafiken.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>, klicka på Support.

Hur ska vi kontakta Samtrafiken för att rapportera fel i systemen?

Alla fel rapporteras via ett webbformulär på [help.samtrafiken.se](https://samtrafiken.atlassian.net/servicedesk/customer/portals), direktlänken dit är <https://samtrafiken.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>, klicka på Incident management.