

Utkast till nya bokningsvillkor för lätta fordon

Detta är Ålands landskapsregerings utkast till nya bokningsvillkor för lätta fordon på Skärgårdstrafikens frigående färjor. De planeras börja gälla **den 1 januari 2022**. De ska då, tillsammans med villkor för tunga fordon, årskort m.m., ersätta dagens bokningsregler för skärgårdstrafiken.

Villkoren har granskats och kommenterats av en referensgrupp bestående av representanter för skärgårdskommunerna och Visit Åland. Utkastet har bearbetats efter det.

Nu inbjuds utvalda remissinstanser att komma med synpunkter på detta bearbetade förslag.

Synpunkter kan lämnas per e-post till: registrator@regeringen.ax

Synpunkter kan också skickas per brev till:

Ålands landskapsregering

PB 1060

22 111 MARIEHAMN

Märk synpunkterna med **ÅLR 2020/8104**.

Synpunkterna önskas **senast den 20 november 2020**.

Skärgårdstrafikens bokningsvillkor för lätta fordon

1. Vad regleras i dessa villkor?

Dessa villkor gäller för bokning av plats för lätta fordon på Skärgårdstrafikens frigående färjor. Plats kan bokas på alla frigående färjor utom mellan fasta Åland och Föglö.

Lätta fordon är personbilar, paketbilar, personbilar med släp, personbilar med husvagn, husbilar, cyklar, mopeder och motorcyklar.

I dessa villkor finns också vissa regler som gäller för passagerare utan fordon, exempelvis bokning av beställningsturer och invikningar.

2. Priser och betalning

Priser på Skärgårdstrafikens resor, årskort och andra tjänster framgår i Skärgårdstrafikens prislista och på Ålandstrafikens hemsida. På hemsidan framgår också vilka betalningssätt som accepteras.

Bokningar som görs online betalas på nätet i samband med bokningen. Bokningar som görs per e-post eller telefon samt obokade resor betalas i hamnen i samband med ombordkörning. Betalningsskyldigheten för sådana bokningar som betalas i samband med ombordkörning uppstår dock redan vid bokningstillfället.

3. Bokning, avbokning och ombokning

Resor kan bokas fram till 1 timme före avgångstiden i den första hamn som aktuell färja enligt tidtabellen avgår från, om inte annat anges i turlistan. Obokade fordon tas med i mån av möjlighet.

Bokningar bekräftas med bokningsbekräftelse och dessa villkor. Genom att boka en resa accepterar kunden Skärgårdstrafikens bokningsvillkor för lätta fordon.

Avbokning och ombokning måste göras senast vid följande tidpunkter.

Tidsperiod	Avbokas/ombokas senast
Vecka 24-33	24 timmar före den bokade avgångstiden
Vecka 1-23 och 34-53	12 timmar före den bokade avgångstiden
Resor bokade med Rött eller Röd/Gult årskort vecka 1-23 och 34-53	3 timmar före den bokade avgångstiden

Kunder som avbokar/ombokar sin resa i tid, får resans biljettpris återbetalt med avdrag för en expeditonsavgift. Expeditonsavgiftens storlek framgår av Skärgårdstrafikens prislista. Rätt till återbetalning gäller inte kunder med årskort.

Resor kan bokas/avbokas/ombokas dygnet runt på Ålandstrafikens hemsida (vissa begränsningar kan förekomma). Under Ålandstrafikens öppettider kan resor också bokas/avbokas/ombokas genom e-post eller telefonsamtal eller vid besök på Ålandstrafikens kontor i Mariehamn.

Ombokning av resa till annan avgång samma dag får göras senast 2 timmar före den bokade avgångstiden. Sådan ombokning kan endast göras under Ålandstrafikens öppettider genom e-post eller telefonsamtal eller vid besök på Ålandstrafikens kontor i Mariehamn.

Att en kund ges klartecken av färjepersonal att resa med en annan avgång än den bokade, innebär inte att den bokade resan automatiskt har avbokats/ombokats. Kunden måste alltid själv ta kontakt med Ålandstrafiken på ovan nämnda sätt för att avboka/omboka resan.

4. Vad händer vid för sen avbokning/ombokning?

Kunder som avbokar/ombokar sin resa för sent debiteras en avgift för sen avbokning. Avgiftens storlek framgår av Skärgårdstrafikens prislista.

Vid för sen avbokning/ombokning återbetalas inte biljettpriset.

Avgiften faktureras i efterhand eller betalas online. Kunder som skulle ha betalat biljettpriset vid ombordkörning faktureras även biljettpriset i efterhand.

Syftet med avgiften för sen avbokning är att skapa förutsättningar för att bokningsbart utrymme utnyttjas effektivt.

5. Vad händer om bokad plats inte utnyttjas?

Kunder som inte utnyttjar sin bokade resa och som inte heller har avbokat eller ombokat resan innan avgång, debiteras en avgift för ”no-show”. Avgiftens storlek framgår av Skärgårdstrafikens prislista.

Avgiften faktureras i efterhand. Kunder som skulle ha betalat biljettpriset vid ombordkörning faktureras även biljettpriset i efterhand.

Syftet med avgiften för ”no-show” är att möjliggöra att det bokningsbara utrymmet utnyttjas effektivt.

6. Genomfartsresor

En genomfartsresa är en bokad resa från Ändhamn till Ändhamn utan övernattning i skärgården (i detta dokument benämnt **Genomfartsresa**). Ändhamnar är Hummelvik, Långnäs, Svinö, Osnäs och Galtby.

Skärgårdstrafikens färjor är främst avsedda för resor till, från och inom skärgården och därför gäller förhöjd taxa för Genomfartsresor, se ”Genomfartstaxan” i Skärgårdstrafikens prislista.

Genomfartsresor kan bokas på alla avgångar på norra och södra linjen med vissa begränsningar på fredagar och söndagar, se närmare om begränsningarna i turlistan.

Antalet bokningsbara platser för Genomfartsresor är begränsat och gäller endast lätta fordon utan släp.

Genomfartsresor kan bokas och ombokas under Ålandstrafikens öppettider genom e-post, telefonsamtal eller besök. Kunder med Rött eller Röd-gult årskort kan boka Genomfartsresor dygnet runt på Ålandstrafikens hemsida.

Genomfartsresor kan avbokas dygnet runt på Ålandstrafikens hemsida och under Ålandstrafikens öppettider genom e-post, telefonsamtal eller besök.

Ålandstrafiken har rätt att tilläggsdebitera en kund som genom onlinebokning har bokat resor som i praktiken innebär en Genomfartsresa (t.ex. att delrutter har bokats på olika bokningsnummer) men som inte har betalat resorna enligt Genomfartstaxan.

Tilläggsfakturerings sker med det belopp som i Skärgårdstrafikens prislista fastställts för ”Tillägg för genomfart ändhamn-ändhamn inom samma dygn”.

7. Beställningsturer – avgångar som inte är ordinarie avgångar

En beställningstur är en avgång eller invikning från en linje som enligt turlistan bara körs om den har bokats eller beställts i förväg (i detta dokument benämnd **Beställningstur**).

Bokning av Beställningstur

Beställningsturer kan bokas dygnet runt på Ålandstrafikens hemsida eller under Ålandstrafikens öppettider genom e-post eller telefonsamtal eller vid besök hos Ålandstrafikens kontor i Mariehamn.

För bokade Beställningsturer gäller samma villkor och tidpunkter för bokning, avbokning och ombokning och avgifter för sen avbokning som för andra bokningar.

Beställning av Beställningstur

När en Beställningstur inte längre kan bokas enligt ovan, kan den beställas genom telefonsamtal direkt till färjan. Telefonnummer till färjorna finns vid aktuell tidtabell i turlistan.

Vid vilken tidpunkt en beställning direkt till färjan senast måste göras framgår i turlistan. Avbeställning måste också ske senast vid den tidpunkt som en beställning senast måste göras.

Förhöjd "no-show-avgift" vid för sen avbokning/ombokning och "no-show"

Kunder som avbokar/avbeställer en Beställningstur för sent eller som inte utnyttjar Beställningsturen, debiteras en förhöjd avgift för "no-show". Avgiftens storlek framgår av Skärgårdstrafikens prislista. Avgiften är förhöjd eftersom kundens agerande har föranlett dels att färjan har fått köra onödiga sträckor, dels att andra kunders resor har fördröjts.

8. Skrymmande gods

För löst gods som inte får plats på färjans bagagehylla (till exempel kanoter och sopkärl som inte medförs som last på fordon) måste plats på bildäck bokas under Ålandstrafikens öppettider genom e-post eller telefonsamtal eller vid besök hos Ålandstrafikens kontor i Mariehamn.

9. Missnöje över avgift

Avgift för sen avbokning, "no-show" eller outnyttjad beställd tur/invikning ska inte debiteras om kunden kan visa godtagbar orsak. Godtagbar orsak kan exempelvis vara sjukdom, vård av sjukt barn, trafikolycka, andra omfattande trafikstörningar eller att aktuellt fordon gått sönder.

I de fall avbokningsavgiften har betalats online i samband med avbokningen, återbetalas den med avdrag för expeditionsavgift om godtagbar orsak kan visas.

Om en kund anser sig ha godtagbar orsak till att avbokning inte kunde ske i rätt tid eller till att kunden uteblev från bokad resa eller beställd tur/invikning, ska kunden meddela det till Ålandstrafiken i samband med sin sena avbokning eller senast inom en vecka från den resdag som avgiften hänför sig till. Om Ålandstrafiken bedömer att orsaken som sådan är godtagbar ska kunden inom tre veckor lämna in verifikation/bevis på orsaken. Därefter kan Ålandstrafiken bestämma om avgiften ska debiteras. Kunder som inte framfört godtagbar orsak inom nämnda tid, kan inte föra fram godtagbar orsak senare.

Dessa villkor har fastställts av Ålands landskapsregering i plenum [datum] nr [protokollsnummer och vanligt nummer].