

## Rejsetidsgaranti for Lemvigbanen

Rejsegarantien dækker udgifter til gennemførelse af rejsen i bil eller taxa, hvis vi er skyld i, at du er mere end 20 minutter forsinket til dit rejsemål. Alternativt kan du få en ny billet i Midttrafik App til tilsvarende rejse eller delvis refusion af din billet (Gælder forsinkelse på over 60 min.). Ved mere end 1 times forsinkelse, kan du desuden få refunderet udgift til en let forfriskning (max 50 kr.).

Læs nærmere beskrivelse af betingelser og undtagelser i nedenstående, hvor du også kan læse, hvordan du søger om rejsetidsgarantien.

For at sikre en hurtig sagsbehandling, vil vi gerne modtage din ansøgning senest 14 dage efter den forsinkelse, du søger rejsetidsgaranti for. Forældelsesfristen for ansøgning af rejsetidsgaranti er tre år.

Får du accepteret din ansøgning, overfører vi beløbet til din NemKonto syv hverdage efter, at vi har modtaget din ansøgning.

### Hvornår gælder rejsetidsgarantien?

Du kan bruge Midttrafiks rejsetidsgaranti, hvis du oplever en af disse situationer med Lemvigbanen:

- Lemvigbanen er mere end 20 minutter forsinket
- Lemvigbanen er kørt før den tid, der står på køreplanen, og der er mere end 20 minutter til næste afgang
- Lemvigbanen kører forbi dig, og der er mere end 20 minutter til næste afgang
- Lemvigbanen er forsinket så meget, at du ikke kan nå skifte til bus og hvis du som følge heraf forsinkes mere end 20 minutter til dit bestemmelsessted (rejsegarantien gælder for skift, der fremgår af køreplanen. Ved andre skift dækker rejsegarantien, hvis du har mindst 4 minutter til skifte bus eller Lemvigbanen + evt. gangtid til et andet stoppested - er der fx 3 minutters gangtid, skal du samlet have mindst 7 minutter til at skifte)

Overvej om du kan bruge en anden transportform, før du bestiller en taxa eller kører i bil. Skal du skifte til anden bus eller Lemvigbanen, skal du som udgangspunkt køre til skiftestedet eller nærmest mulige stop på skifteruten.

Skal du rejse længere end 50 km, kan du med fordel køre til det nærmeste trafikknudepunkt, hvorfra du oftest vil kunne finde videre transportmuligheder.

Er I flere kunder ved stationen, der skulle have været med samme tog, er I velkomne til at tage en taxa eller køre i bil sammen. I kan køre op til 50 km pr. person. Her gælder rejsetidsgarantien også kun til transport til den destination, hvor Lemvigbanen ville have kørt til - gældende fra den destination, hvor din rejse blev afbrudt eller forsinket.

Hvis du har købt en billet til en sammensat rejse, dvs. hvor der på rejsen indgår flere trafikvirksomheder, så gælder rejsetidsgarantien også. Det er nemlig ankomsttiden på bestemmelsesstationen der afgør, hvor meget du bliver forsinket. Vær opmærksom på, at Arriva og DSB har deres egne rejsetidsgarantier.

### Hvornår gælder rejsetidsgarantien ikke?

- I tilfælde af force majeure
- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på. Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning
- Såfremt man før billetkøbet bliver underrettet om forsinkelsen
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra fly, færge eller busser fra øvrige trafiksekskaber eller et privat busselskab
- I forbindelse med forsinkelser der skyldes mangelfuld information, forkert information og/eller eventuelle fejl på Midttrafik live
- I forbindelse med forsinkelser, der skyldes mangelfuld eller forkert information i Google Maps og andre 3. parts-tjenester, der trækker data fra midttrafik.dk eller rejseplanen.dk.
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste
- Den del af rejsen du ville have udført med, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet).
- Udgifter til parkering.

Er du i tvivl, om rejsetidsgarantien gælder, kan du ringe til Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230 i åbningstiden: Mandag, onsdag og fredag kl. 8.00 - 16.00, Tirsdag og torsdag kl. 8.00 - 18.00, Lørdag kl. 10.00 - 15.00 og Søndag og helligdage Lukket.

Midttrafik har en bagatelgrænse på 25 kr. pr. person, hvilket betyder at ansøgninger på under 25 kr. pr. person afvises. Dette gælder, hvis du ønsker godtgørelse i forbindelse med en gennemført, men forsinket rejse.

### Hvad giver rejsetidsgarantien?

#### For rejser med Lemvigbanen gælder følgende muligheder.

Som kunde kan du vælge én af nedenstående muligheder, i forbindelse med din ansøgning.

1. Dækning af kørselsudgifter til alternativ transport. Du kan få dækket kørselsudgifter op til 50 km enten i taxa mod kvittering eller i egen bil t/r til statens takst. Vær opmærksom på, at det er føreren af bilen, der skal søge om refusion. Der refunderes kun udgifter til taxa eller bil til den destination, som Lemvigbanen ville have kørt dig til - gældende fra den destination, hvor din rejse blev afbrudt eller forsinket. Der refunderes ikke udgifter til parkering.
2. Refusion af billetten (enkeltbillet fra automat, billet eller klip fra Midttrafik App, pendlerkort eller rejsekort) delvist ved gennemførelse af rejsen med forsinkelse. Midttrafik benytter nedenstående satser til at beregne, hvor meget du kan få refunderet af din samlede billetpris. Der er en bagatelgrænse på 25 kr. pr. person, hvilket betyder, at refusioner på under 25 kr. pr. person afvises.
  - 25 % af billetprisen ved forsinkelse på 60-119 minutter
  - 50 % af billetprisen ved forsinkelse på 120 minutter eller mere
  - Pendlere: ½ dagspris ved forsinkelse på 60 minutter eller mere
3. En ny billet til samme strækning ved gennemførelse af rejsen med forsinkelse. Kræver at du har brugerkonto i Midttrafik App, hvor billetten overføres til.

Er du blevet mere end **60 minutter** forsinket på din togrejse, har du desuden ret til kompensation mod kvittering for lidt let at spise og drikke. Midttrafik tilbyder refusion for op til 50 kr. for køb af noget let at spise og drikke fra en nærtliggende butik. Et eksempel kunne være en bolle og en sodavand.

Der refunderes ikke for køb af alkoholiske drikke, tobak, magasiner, aviser og lignende.

### **Ansøgningskema til rejsetidsgaranti - sådan gør du**

Søg via Midttrafiks skabelon her:

<https://www.midttrafik.dk/kundeservice/rejsegaranti/ansogning-om-rejsegaranti/>

Skriv i feltet: *Beskrivelse*, hvis du ønsker delvis refusion af din billet (medsend billede af din billet) eller tildeling af ny billet (Skriv mobilnr på den konto i Midttrafik App du ønsker den nye billet sendt til).

Ved køb af let forplejning, vedhæft da også kvittering for dit køb.