

Vi ses på vägarna igen!

För att säkra samhällsviktig infrastruktur och för att möta efterfrågan börjar nu Härjedalingen och Masexpressen att trafikera ett antal linjer.

Våra passagerare och medarbetares säkerhet har alltid högsta prioritet, vi vill att du ska känna dig trygg när du reser med oss. Sedan vår paus av trafik på grund av Covid-19 har vi infört ett antal åtgärder för att garantera din säkerhet och ditt välmående ombord. För att lyckas måste vi tillsammans ta ansvar!

För allas säkerhet agerar vi med...

- ❖ Begränsad kapacitet i bussarna. Platserna på rad 1 är avstängda för våra förarens säkerhet.
- ❖ Vill du sitta ensam välj vänster sida i bussens färdriktning (endast enkelsäten går att boka). Reser du i sällskap eller kan tänka dig en annan resenär bredvid dig väljer du höger sida i bussens färdriktning.
- ❖ Utökad avstånd mellan säten på de platser där det finns dubbelsäten.
- ❖ Platsreservation är obligatorisk och ingår i biljettpriset. Din sittplats väljer du i samband med bokningen.
- ❖ Vi städar våra bussar varje dag med utökade städrutiner.
- ❖ Toaletterna är utrustade med tvål och vatten.
- ❖ Det finns handsprit tillgänglig i bussarna.
- ❖ Vi har ingen försäljning av kaffe, läsk m.m. ombord, vi kommer i dagsläget inte att ha några tidningar för allmän utdelning.
- ❖ Chauffören har rätt att neka till påstigning eller avvisa en resenär vid tecken på att resenären ej är symtomfri.

Inför din resa

- ❖ Samtliga biljetter måste bokas och betalas före avresa, inget biljettköp sker ombord.
- ❖ På din biljett finns en QR-kod som du enkelt registrerar digitalt innan ombordstigning alt. uppge ditt namn eller bokningsnummer.
- ❖ Ombokning kan genomföras utan kostnad fram till och med en (1) timme före avgång. Avbokning om du köpt skyddet vid bokning av din resa kan göras [här](#)
- ❖ Biljetter som bokas av senare än en timme före avgång återbetalas ej.
- ❖ Gör vad du kan för att iaktta social distansering vid hållplatsen. Håll avstånd i köerna för ombordstigning.
- ❖ Det är nödvändigt att du följer de instruktioner som vår personal ger.
- ❖ Du ska börja ombordstigning först när det är dags för din tur.

Ombord på våra bussar

- ❖ Undvik kontakt med allmänna ytor i så stor utsträckning som möjligt.
- ❖ Använd toaletten enbart om du måste.
- ❖ Tvätta händerna noga. Använd gärna handsprit som finns ombord på bussen.
- ❖ Antalet handbagage är begränsat till ett handbagage per person. Gällande bagaget i det yttre bagageutrymmet, följ de instruktioner som vår chaufför ger dig.

Utöver de åtgärder vi vidtagit ovan gäller våra allmänna resevillkor som vanligt.

Vi följer Folkhälsomyndighetens allmänna rekommendationer för att undvika smitta och ber er resenärer om att göra detsamma. Res endast om du är symtomfri!

Välkommen ombord!



OMBOKNING

Våra villkor

Ombokning vid ett (1) tillfälle ingår i biljettpriset.

- ❖ Ombokning kan göras fram till en timma innan avgång. Ring 0651-1000 för att boka om din resa.
- ❖ För att omboka resor utanför kundtjänst öppettider går du tillväga på följande sätt:
 1. Avboka din befintliga biljett. Boka en ny biljett till den aktuella avgången då du vill resa.
 2. Skicka ett mail till info@masexpressen.se och uppge bokningsnumret för båda resorna.
 3. Din avbokade resa kommer sedan att återbetalas.
 4. Pengarna betalas tillbaka till samma konto som de drogs ifrån, det dröjer normalt 4-5 bankdagar.

AVBOKNING

Våra villkor

- ❖ Biljetter som saknar avbokningsskydd återbetalas ej.
- ❖ Avbokningsskyddet köper du i samband med bokning av resa och kan inte läggas till i efterhand.
- ❖ Avbokningsskyddet kostar 50 kr per person och resväg. Vardera en (1) ombokning och en (1) avbokning kan göras fram till en timma innan avgång.
- ❖ Med ett avbokningsskydd får du pengarna tillbaka för din resa, kostnaden för avbokningsskyddet (50 kr) återbetalas dock ej.
- ❖ Avboka din resa smidigt på vår hemsida www.masexpressen.se
- ❖ Biljetter som bokas av senare än en timme före avgång återbetalas ej.

FRÅGOR & SVAR

Jag har ett avbokningsskydd och önskar avboka min resa, kan jag det?

Du som har avbokningsskydd kopplat till din biljett kan avboka din biljett fram till en timme innan avgångstiden. Kostnaden för avbokningsskyddet (50 kr) återbetalas dock ej.

Du avbokar smidigast själv din bokning på vår [hemsida](#) genom att uppgge bokningsnumret och det mobilnummer/e-post som angavs i samband med bokningen. Pengarna betalas tillbaka till samma konto som de drogs ifrån, det dröjer normalt 4-5 bankdagar.

Jag har inte ett avbokningsskydd men önskar avboka min resa, kan jag det?

Du kan självklart avboka din resa men utan avbokningsskydd återbetalas inte biljetten. Du har däremot möjlighet att boka om din biljett till ett senare tillfälle, då en fri ombokning ingår i biljettpriset.

Jag önskar omboka min resa, hur går jag tillväga?

Vid ombokning vänligen kontakta oss på 0651-10 000 så hjälper vi dig att omboka din resa till ett nytt datum. Ombokning måste ske minst en timme innan avgångstiden som anges på biljetten.

Ombokning utanför kundtjänst öppettider går du tillväga på följande sätt:

1. Boka en ny biljett till den aktuella avgången då du vill resa,
2. Skicka ett mail till info@masexpressen.se och uppgge bokningsnumret för båda resorna.
3. Din avbokade resa kommer sedan att återbetalas. Du betalar alltså endast för den resa du nyttjar.
4. Pengarna betalas tillbaka till samma konto som de drogs ifrån, det dröjer normalt 4-5 bankdagar.

Hur jobbar ni för att förhindra smittspridning på grund av Covid-19?

- ❖ Vi har begränsad kapacitet i bussarna då alla platser ej är bokningsbara.
- ❖ Vi har ökat avståndet mellan säten på de platser där det finns dubbelsäten.
- ❖ Platsreservation är obligatorisk och ingår i biljettpriset, vilket innebär att du själv väljer var i bussen du vill sitta.
- ❖ Vi städar våra bussar varje dag med utökade städrutiner.
- ❖ Toaletterna är utrustade med tvål och vatten.
- ❖ Det finns handsprit tillgänglig i bussarna.
- ❖ Vi har ingen försäljning av kaffe, läsk m.m. ombord och vi kommer i dagsläget inte att ha några tidningar för allmän utdelning.
- ❖ Chauffören har rätt att neka till påstigning eller avvisa en resenär vid tecken på att resenären ej är symtomfri.

Jag vill sitta på första raden men de är uppbokade på alla avgångar jag söker, varför?

Platserna på rad 1 är avstängda för våra förarens säkerhet och är därför inte bokningsbara.

Vi följer Folkhälsomyndighetens allmänna rekommendationer för att undvika smitta och ber er resenärer om att göra detsamma. Res endast om du är symtomfri!