

## FRÅGOR & SVAR

### **Folkhälsomyndigheten rekommenderar att man ska välja ett färdstätt där det går att boka en sittplats. Kan man boka en sittplats hos er?**

Ja. Alla våra biljetter har en kostnadsfri, obligatorisk platsreservation så man som resenär alltid ska känna sig trygg att veta var man kommer att sitta i bussen.

### **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 uppge 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. Avboka din befintliga biljett, Boka en ny biljett till den aktuella avgången då du vill resa,
2. Skicka ett mail till [info@masexpressen.se](mailto:info@masexpressen.se) och uppge 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 förars 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!