

Refusion af erstatningstransport

Udfyld skemaet med blokbogstaver og send det til:

Metro Service

Att. Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

Ved elektronisk anmodning om refusion henvises til
dinoffentligetransport.dk

Husk at vedlægge eller uploade den originale kvittering.

Personlige oplysninger

Fornavn

Efternavn

Adresse

Postnummer

By

E-mail

Bank

Reg. nr.

Kontonr.

Yderligere information

Metro Service
Att. Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

Kundeservice har åbent
mandag-fredag 8.00-16.00
T +45 7015 1615

Skriftlig henvendelse via
dinoffentligetransport.dk

Metroens rejsegaranti

April 2020 - Pekema A/S

DOT

Information

Vi vil gerne informere dig i god tid inden omlægninger og andre planlagte ændringer i metrodriften.

Det gør vi på rejseplanen.dk, dinoffentligetransport.dk, m.dk og metrostationerne.

Vi sørger også for at holde dig informeret, hvis der sker uforudsete ændringer i den planlagte drift. Informationen får du via skærme og højtalere i togene, på stationerne og Twitter. Informationer om driften her og nu kan ses på dinoffentligetransport.dk og på m.dk.

Ved at benytte de gule opkaldspunkter på stationer og i tog, kan du til enhver tid komme i kontakt med vores medarbejdere. Vores mål er et korrekt og konstant informationsniveau. Alligevel kan det ske, at vi ikke kan holde, hvad vi lover.

Metrobusser

Hvis der sker nedbrud i metrodriften, betyder det ikke, at din rejse bliver afbrudt. I mange tilfælde bliver togene omdirigeret, så de hurtigt kører igen. Ved længerevarende afbrydelser indsætter vi hurtigst muligt metrobusser til erstatning for togene.

Busserne vil køre mellem de berørte stationer. Metrobusserne afgår fra det nærmeste Movia-busstoppsted, som er mærket med Metrologo. Du kan læse mere om metrobusser på m.dk

Metroens rejsegaranti

Hvis Metroen meldes en halv time eller mere forsinket, på den del af turen hvor det var planlagt at benytte metroen, betaler vi, hvis du bliver nødt til at bruge alternativ transport. Alternativ transport kan fx være taxa eller leje af delecyckel, el-løbehjul eller delebil. I første omgang skal du selv lægge ud, men vi dækker din omkostning med op til 300 kroner, hvis betingelserne for refusion er opfyldte. Garantien gælder inden for tre måneder efter regningen er udstedt.

Betingelserne for at få refusion

For at opnå refusion af dit udlæg, skal følgende betingelser være opfyldte:

- Transportmidlet skal tages fra og til en metrostation indenfor en radius af 250 meter fra den metrostation, der er ramt af driftsstop, og afleveres indenfor en radius af 250 meter ved den nærmeste metrostation, hvorfra rejsen kan fortsætte.
- Du skal kunne fremsende en kvittering, der oplyser startsted, slutsted, distance, tidspunkt, antal minutter og beløbet i danske kroner.
- Transportmidlet skal være offentligt tilgængeligt – og må altså ikke være fx delebiler i en lukket kreds som fx mellem naboer/familie/kolleger/andelsforening og lignende.
- Transportmidlet skal tilhøre et navngivet, momsregistreret selskab med cvr-nummer.

- Transportmidlet skal være godkendt til erhvervsmæssig personbefordring.

For anmodning om refusion skal du blot udfylde formularen og sende den til Metro Service, Kundeservice sammen med den originale kvittering. Det er også muligt at udfylde og uploade kvitteringen via dinoffentligetransport.dk. Folderen findes også som pdf på samme hjemmeside og kan printes derfra.

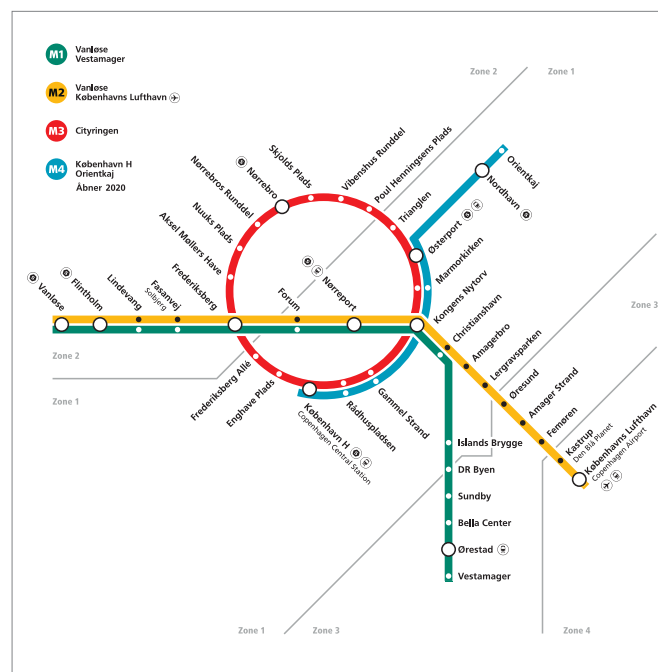
Metroen kan i øvrigt ikke påtage sig erstatningsansvar for omkostninger, som eventuelt følger af forsinkelsen (udgifter til fx. fly-, tog-, teaterbilletter m.m.), ligesom der heller ikke ydes refusion af ubrugte eller delvist benyttede billetter og kort.

Garantien gælder ikke ved

- Planlagte ændringer, som Metroen har varslet i god tid, det vil sige senest dagen før på m.dk og dinoffentligetransport.dk
- Force majeure. Ved force majeure forstås begivenheder, som Metroen ikke har indflydelse på og ikke kan afværge eller forudse, og som i øvrigt har ekstraordinær karakter, såsom brand, krig, usædvanlige naturbegivenheder samt personpåkørsler.

Kørestolsbruger

Du kan også gøre brug af rejsegarantien, hvis du er kørestolsbruger og oplever, at der ikke er adgang til Metroen, fordi stationens elevatore er ude af drift.



Beskriv din planlagte rejse

Dato

Tidspunkt

Fra station

Til station

Hvad gik galt

Beskriv kort, hvordan du oplevede, at Metroen svigtede, så den var mere end 30 minutter forsinket:

Sæt kryds, hvis du er kørestolsbruger (se dette afsnit)

Oplysninger om din rejse

Fra

Til

Pris

Husk at vedlægge den originale kvittering.

Dato og underskrift

Dato

Underskrift