

Self-service-incheckning för bussar i Scandlines hamnar



01. I vilka hamnar finns self-servicefilen tillgänglig?

För tillfället är den tillgänglig i Rödby (Danmark) och Puttgarden (Tyskland)

02. Vilka bussar kan använda self-servicefilen?

- Alla bussar med en **giltig** bokningsbekräftelse samt
- Bussar som önskar köpa en **enkelbiljett** (för tillfället är det inte möjligt att köpa andra biljetter i self-servicefilen)

03. Vilken information krävs för att kunna använda self-servicefilen?

Den smidigaste processen uppnås om bussens registreringsnummer är registrerat på bokningsbekräftelsen före resan.

Kamerorna i self-servicefilen känner automatiskt igen registreringsnumret och startar incheckningsprocessen.

Alt. kan föraren skanna **QR-koden** på bokningsbekräftelsen vid självbetjäningsautomaten **eller manuellt ange bokningsnumret** (det som börjar med S2...)

Därefter genomför självbetjäningsautomaten incheckningsprocessen. Under processen ska det **totala antalet passagerare** – inklusive förare och guide – bekräftas/anges.

Om det behövs ska bussens registreringsnummer även bekräftas eller anges manuellt vid självbetjäningsautomaten.

Kom ihåg att justera fordonets längd:

Vänligen informera oss om eventuella ändringar av fordonets totala längd, inklusive eventuell släpvagn. Om längden behöver justeras, vänligen skicka e-post till vår kundtjänst via grupper@scandlines.com

OBS! Om bussens totallängd inte har justerats före ankomst måste ni använda manuell incheckning och uppge den korrekta längden till personalen.

04. När är senaste tidpunkt för att lägga till ELLER ändra registreringsnumret i min bokning?

Om du vill ändra din bokning före incheckning ska du kontakta grupper@scandlines.com och be kundtjänst att justera din bokning **senast 2 timmar före bokad avgång. Kom ihåg att ange ditt bokningsnummer** (det som börjar med S2...)

05. Hur många språkversioner finns tillgängliga på självbetjäningsautomaten?

Standardspråket på självbetjäningsautomaten är engelska. Föraren kan byta till önskat språk via flaggsymbolen på skärmen. Det finns 16 olika språkalternativ tillgängliga.

06. Vilka dokument får föraren från självbetjäningsautomaten?

Efter genomförd incheckning utfärdar självbetjäningsautomaten:

- färjebiljetten med angivet filnummer
- ev. voucher till kombinationsbiljett till Sverige
- kuponger till förare och guide

07. Hur fortsätter resan efter incheckning?

Efter lyckad incheckning och mottagning av dokumenten visas filnumret på skärmen.

Därefter öppnas bommen så att tillträde till terminalfilerna är möjligt.

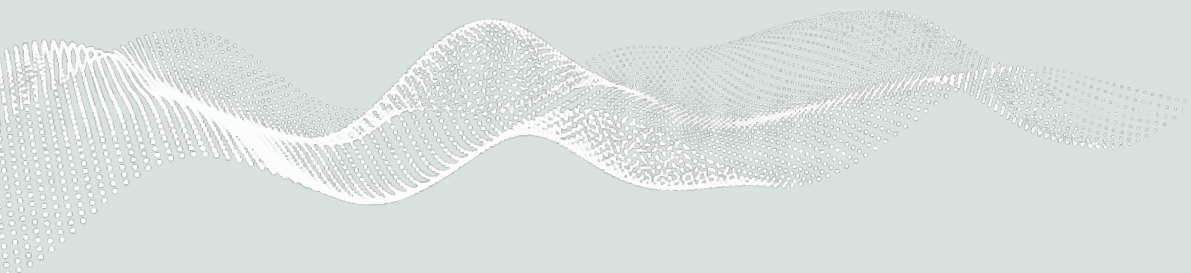
Varför måste ytterligare en bom passeras?

På grund av internationella säkerhetsregler (ISPS) kontrolleras tillträdet till terminalfilerna av en extra bom. Här känner en kamera automatiskt igen det redan incheckade främre registreringsnumret och öppnar bommen.

Om det främre registreringsnumret inte kan identifieras på grund av väderförhållanden kan färjebiljetten med tillhörande streckkod skannas vid bommen.

Väntetid vid boarding

Efter passage av bommarna kör bussen fram till den anvisade filen vid terminalen. Boarding påbörjas när det gröna trafikljuset ovanför respektive fil tänds. Scandlines personal kan vid behov tilldela specifika filer eller platser ombord.



08. Kan bussar med bokade 1- eller 2-dagarsbiljetter använda self-serviceflen?

Ja, det är möjligt.

Om inget registreringsnummer angavs vid bokningen kommer det registreringsnummer som kameran registrerar vid utresan att användas för hemresan. **Returresa med ett annat registreringsnummer är inte möjlig inom denna biljettyp.**

09. Kan bussar utan bokning använda self-serviceflen?

I princip ja. Dock är det endast enkelbiljetter som är tillgängliga.

Om du har ett giltigt kundnummer

Om föraren kan identifiera sig med ett giltigt kundnummer utfärdas en ny biljett som debiteras det angivna kundnumret, förutsatt att alla uppgifter anges korrekt i självbetjäningsautomaten:

- Giltigt kundnummer
- Ev. PIN-kod*
- Ev. Referens*

**om detta är aktiverat i ert avtal*

Om PIN-koden inte är känd kan självbetjäningsautomaten inte användas. I stället hänvisas ni till den bemannade incheckningen.

Extra säkerhet – PIN-kod och referens

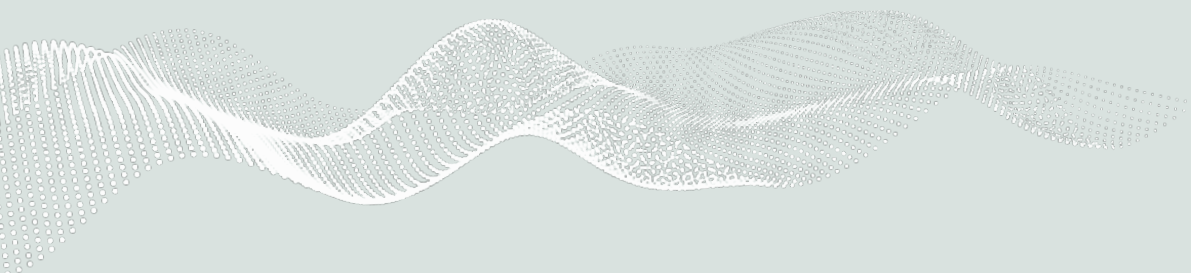
Vi kan konfigurera ert kundnummer med extra säkerhet, till exempel:

- krav på PIN-kod
- krav på att referensfältet alltid fylls i vid bokning

Om ni önskar detta är ni välkomna att kontakta er Key Account Manager för mer information.

Vad händer om jag inte har ett kundnummer?

- En biljett utfärdas mot omedelbar betalning med kreditkort



10. Vad ska göras om en buss anländer för sent eller för tidigt till terminalen?

Self-servicefilen kan fortfarande användas. Systemet identifierar bokningen baserat på bokningsnummer eller registreringsnummer och ombokar automatiskt bussen till nästa tillgängliga avgång med ledig kapacitet.

11. Kan antalet passagerare justeras vid självbetjäningsautomaten?

Ja. Vid varje incheckning ska det totala antalet passagerare, inklusive förare och guide, anges. Om det faktiska antalet passagerare överstiger det som angavs i bokningen beror aneringen på tillgänglig kapacitet.

12. Kan self-servicefilen användas om registreringsnumret inte sparades i bokningen?

Ja, om ett giltigt reservationsnummer anges. I detta fall måste registreringsnumret anges manuellt under incheckningsprocessen i automaten.

13. Vilka fordon KAN INTE använda self-servicefilen?

Tills vidare måste bussar checkas in manuellt vid den bemannade check-inbyggnaden om:

Med befintlig bokning

- transporterar passagerare med nedsatt rörlighet (t.ex. rullstolsburna)
- anländer till hamnen på ett annat datum än det bokade

Utan befintlig bokning

- vill köpa en biljett i hamnen och betala kontant eller med kreditkort
- vill köpa 1- eller 2-dagarsbiljetter eller kombinationsbiljetter



Mer detaljerad information finns här
- skanna bara QR-koden.