



# Om skolskjuts

## Avtal och förväntningar

Kommunen betalar för och beställer skolskjuts. Skolan, förskolan eller fritidshemmet betalar för och beställer övriga elevresor.

Samtrans åtagande är att köra eleverna så att de är framme i tid till den av beställaren angivna på-plats-tiden. Planeringen av skolresan sker alltså efter vilken tid eleverna ska vara i skolan. Hämtningstiden kan därför variera från dag till dag beroende på hur många elever som åker i slingan den aktuella dagen.

Skolskjuts är jämförbart med kollektivtrafik och det finns inte möjlighet för chauffören att gå in och hämta elever. För att det ska fungera att alla elever kommer i tid till skolan är det viktigt att eleven är resklar och står ute när skolskjutsen är på plats.

## Vem ansvarar för eleven?

Det är vårdnadshavaren och skolpersonalen som ansvarar för eleven till och från skolskjutsens fordon. Vid större förseningar ringer chauffören och meddelar när hämtning eller lämning beräknas ske. Det är viktigt att det finns ett telefonnummer till hemmet eller eleven så att vi kan meddela eventuella förseningar.

## Avboka och ändra resor

Avbokning av beställda resor ska göras så snart man vet att eleven inte ska åka. Sker avbokning senare än vad avtalet säger debiteras hela resan. För att avboka resor kan vårdnadshavaren använda appen "Mina resor", Samtrans KundWebb eller ringa Samtrans beställningscentral. Ändring av resor kan endast beställaren göra.

## Kontakta oss

Du når oss på telefonnummer: 08-522 500 00. I samband med terminsstart får vi många samtal och det kan bli långa väntetider i telefonkö för turbundna resor. Det är lättare att nå oss via telefon vardagar mellan klockan 10:00 och 14:00. Du kan också kontakta oss via e-post på adressen: kundtjanst@samtrans.se.

## Beställningscentralen

Vardagar: 06:30–19:30  
Lördag–söndag: 08:00–19:30  
*Övrig tid telefonsvarare.*

## KundWebb och app

Resor kan avbokas dygnet runt via KundWebben eller appen "Mina resor". Inloggningsuppgifter till KundWebben och appen "Mina resor" behöver resenär eller målsman beställa på [samtrans.se/mina-resor](http://samtrans.se/mina-resor). Inloggningsuppgifterna skickas sedan med e-post till dig.

