

## FRÅGOR OCH SVAR - RESEBYRÅTTJÄNSTER

### GENERELLA FRÅGOR

#### VILKA RIKTLINJER/RESEPOLICY GÄLLER FÖR LUNDS UNIVERSITET?

Generell information om resor hittar du på medarbetarwebben, här hittar du även länk till resepolicyen:

<https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/resa-i-tjansten>

#### VARFÖR SKA JAG BOKA RESOR VIA EGENCIA RESEBYRÅ?

Egencia är Lunds Universitets upphandlade reseleverantör och har fått i uppdrag att boka tjänsteresor för LU enligt de riktlinjer som avtalats.

När du bokar din resa via Egencia följer du det avtal som tecknats av universitetet, dessutom sker fakturering via Diners/Eurocard och du slipper ligga ute med pengar.

Det är även en säkerhetsfråga, om resan är bokad genom Egencia kan vi snabbt lokalisera universitetets resenärer vid en incident eller terrorattack och hjälpa till med hemtagning.

#### VILKET UPPDRAG HAR EGENCIA?

Det står tydligt beskrivet i samarbetsavtalet som tecknats mellan LU och Egencia.

Egencia ska vara en reseleverantör som ska erbjuda fullservice för tjänsteresor för Lunds Universitets resenärer. Detta innebär bland annat:

- Information, beställning, bokning, ombokning, avbokning, omskrivning, kreditering och leverans av färdhandlingar
- Information och rådgivning till resenärer kring alla typer av biljetter samt övriga göromål som kan anses vara kopplade till uppdraget.

Information och rådgivning ska tillhandahållas kostnadsfritt.

Avtalet gäller under perioden 2016-09-01 – 2019-08-30 med möjlighet att förlänga i ytterligare ett år.

## HUR KOMMER JAG I KONTAKT MED EGENCIA RESEBYRÅ?

Det finns tre kontaktvägar och olika sätt att boka:

- Via Egencia Online där LU har en skräddarsydd portal:  
<https://www.egencia.com/public/se/> Du loggar in med lucat-id.
- Via personlig service på tel: +46 40 608 57 50 (kort nr 1690), mellan 8-17 och 24-timmar service för akuta resor.
- Via email till kundtjänst, [customer\\_service@egencia.se](mailto:customer_service@egencia.se) om du hellre vill skicka in din beställning skriftligen.

## VART SKA JAG VÄNDA MIG OM JAG BEHÖVER HJÄLP MED EN BOKNING/OMBOKNING/AVBOKNING?

Du ska ringa samma telefonnummer som när du bokar dina resor: Tel +46 40 608 57 50 (kort nr 1690)

## ONLINEBOKNING

### HUR OCH TILL VAD KAN JAG ANVÄNDA EGENCIAS APP?

Du kan ladda ner Egencias app i App Store eller motsvarande för Android.

I appen kan du boka flyg och hotell och se detaljer för din kommande resa som kan vara till hjälp under resans gång. Du får även information om det blir ändrad gate på flygplatsen och vid förseningar mm.

Mer information om hur du använder appen finner du här:

<https://www.medarbetarwebben.lu.se/sites/medarbetarwebben.lu.se/files/prod-mobil.pdf>

Vilka resor är lämpliga att boka via Egencia Online?

Det som lämpar sig bäst att boka via Egencia Online är enklare resor för flyg inom Sverige, Norden och Europa. Rundresor eller komplicerade resor är bäst och mest kostnadseffektivt att boka via personlig service.

Hotell, Tåg och Bil går utmärkt att boka och specialpriser för LU finns laddade tillsammans med specialpriser från Egencia samt kampanjer från leverantörerna.

### VILKA HOTELL ÄR SYNLIGA OCH BOKNINGSBARA I EGENCIA ONLINE?

Alla avtalade hotell som Lunds Universitet har tillgång till via Kammarkollegiet finns laddade i Egencia Online. Parallellt med dessa finns alla specialpriser för Egencia och Hotels.com som ägs av Expedia. I dagsläget är det över 500.000 hotell.

### HUR GÖR JAG FÖR ATT FÅ UPP HOTELL SOM ERBJUDER FÖRBETALNING/FAKTURERING I EFTERHAND?

Du väljer detta alternativ i filtret som finns då olika hotell-alternativ presenteras efter initiala sökningen.

### VART SKA JAG VÄNDA MIG OM JAG BEHÖVER HJÄLP MED NAVIGATIONSSUPPORT?

Du kan ringa till Egencias resekonsulter som guidar dig och har tillgång till samma bokningssystem. De kan enkelt se vad du behöver göra för att komma vidare.

## DEBITERING OCH BETALNING AV RESA

### HUR SKER DEBITERINGEN AV MIN TJÄNSTERESA?

LU har valt Diners/Eurocard som betal-leverantör och Egencia debiterar tjänsteresor för LU enligt uppsatt avtal med ett antal utvalda referenser. Avtalet har gjorts i samråd mellan Diners/Eurocard och Ekonomi-avdelningen på Lunds Universitet.

### FRÅGOR KRING FAKTURA OCH BETALTJÄNST FRÅN DINERS/EUROCARD

Diners/Eurocard kan svara på frågor kring själva fakturan och betaltjänsten.

E-post: [tacsupport@dinerslub.se](mailto:tacsupport@dinerslub.se)

Tel: 08-14 68 60

### FRÅGOR OM FÖLJESEDEL FRÅN EGENCIA

Kontakta Egencia Invoice care gällande debiteringar och följesedlar från Egencia.

E-post: [Invoice\\_care\\_se@viaegencia.com](mailto:Invoice_care_se@viaegencia.com)

Tel: 08-554 210 44 (För Lunds Universitet vardagar mellan kl 09-10)

### FRÅGOR KRING ARVODET FRÅN EGENCIA?

Egencia Invoice care kan svara på frågor kring debiteringar och arvoden.

E-post: [Invoice\\_care\\_se@viaegencia.com](mailto:Invoice_care_se@viaegencia.com)

Tel: 08-554 210 44 (För Lunds Universitet vardagar mellan kl 09-10)

Mer information om arvoden till Egencia hittar du på medarbetarwebben, <https://www.medarbetarwebben.lu.se/sites/medarbetarwebben.lu.se/files/prislista-egencia-resebyra.pdf>

### HUR VET JAG OM JAG FÅTT RÄTT PRIS PÅ MIN FLYGBOKNING?

Samtliga avtalspriser för LU finns laddade liksom specialpriser från Egencia och kampanjer från flygbolag.

Egencia gör löpande kontroller på topp 600 flygrutter som bokas för att säkerställa att Egencia har konkurrenskraftiga priser och att flygbolagen erbjuder rätt priser i systemen.

## VARFÖR MÅSTE MAN BETALA PÅ PLATS MED KREDITKORT PÅ VISSA HOTELL?

Många hotell i Sverige och Norge har avtalat att debitering kan ske genom Egencia. En del hotell ute i Europa och övriga världen erbjuder inte detta utan endast betalning via kreditkort.

## TÅGBOKNINGAR

### VARFÖR KAN JAG INTE BOKA INTERNATIONELLA TÅGRESOR SJÄLV?

Det finns en branschproblematik på den internationella tågmarknaden, det finns ingen gemensam bokningsstandard eller organisation motsvarande flygbolagens IATA. Avsaknaden av gemensam standard gör det svårt att boka, vi rekommenderar därför att man bokar via Egencias personliga service.

### VARFÖR MÅSTE JAG BYTA TÅG SÅ MÅNGA GÅNGER NÄR JAG BOKAR TÅGRESOR TILL EUROPA?

Det finns ingen gemensam bokningsstandard på den internationella tågmarknaden, det gör att det ibland är omöjligt boka sammanhängande resor.

Problematiken har uppmärksammats av EU-parlamentet som nu arbetar för att underlätta internationell järnvägstrafik.

Läs gärna mer om problematiken i resemagasinet Vagabond.

<http://www.vagabond.se/artiklar/artiklar/20181115/nu-blir-det-lattare-att-ta-taget-ut-i-europa/>

#### **Tips!**

Är priset viktigt, antal byten eller önskar du tyst kupé? Tänk på att informera resebyråen om vad som är viktigt för dig.

### KAN JAG VÄLJA SÄTE NÄR JAG BOKAR TÅG I SVERIGE?

Denna lösning håller på att utvecklas men är ännu inte klar för Sverige. Egencia och övriga resebyråer bokar i ett system under SJ som inte är fullt länkade.

## ERSÄTTNING AV RESEBOLAG

Om resebolag betalar ut ersättning som ska tillfalla Universitetet kan man ange Universitetets bankgiro, 5051-4728. Maila därefter information om vilken kodsträng pengarna ska bokas på till [kund@eken.lu.se](mailto:kund@eken.lu.se)

Återbetalning av resor sker som vanligt genom Diners/Eurocard.

## HUR BOKAR JAG GRUPPRESOR

Är ni fler än nio personer som ska resa finns möjlighet att få särskild hjälp genom Egencias Meeting & Events

E-post: [meetings.events.se@egencia.com](mailto:meetings.events.se@egencia.com)

Tel: 08 – 555 23 770

Vid bokning av gruppresa tas det ut ersättning per timme för den tid Resebyrån lägger ner. Be om en ungefärlig prisuppgift innan ni fullföljer bokningen.

Avgift per timme: 550 kr (Ingen minimiavgift eller akutavgift accepteras)

## ÖVRIGT

### FÅR JAG BOKA EN PRIVAT RESA MED EGENCIA ELLER BOKA FÖR MEDFÖLJANDE?

Enligt nuvarande avtal erbjuds endast bokningar i tjänsten för anställda inom Lunds Universitet. Privata resor och resor för medföljande ingår inte i uppdraget och måste tyvärr bokas genom andra reseleverantörer.