

Self-Service check-in for busser i Scandlines' havne



01. I hvilke havne er self-service-banen tilgængelig?

For nuværende er den tilgængelig i Rødby (Danmark) og Puttgarden (Tyskland)

02. Hvilke busser kan benytte self-service-banen?

- Alle busser med en **gyldig** bookingbekræftelse, Samt
- Busser der ønsker at købe en **enkeltbillet**
(det er for nuværende ikke muligt at købe andre billettyper i self-service-banen)

03. Hvilke informationer er nødvendige for at kunne benytte self-service-banen?

Den mest smidige proces opnås hvis nummerpladen på bussen er registeret på bookingbekræftelsen forud for rejsen.

Kameraerne i self-service-banen genkender automatisk nummerpladen og starter check-in-processen.

Alternativt kan chaufføren scanne **QR-koden** på bookingbekræftelsen ved selvbetjeningsautomaten **eller manuelt indtaste bookingnummeret** *(det, der starter med S2...)*

Herefter gennemfører selvbetjeningsautomaten check-in-processen. Under processen skal det **samlede antal passagerer** – inklusive chauffør og guide – bekræftes/indtastes.

Hvis det er nødvendigt, skal bussens nummerplade også bekræftes eller indtastes manuelt ved selvbetjeningsautomaten.

Husk at justere køretøjets længde:

Venligst oplys os om eventuelle ændringer i køretøjets totale længde inkl. eventuel anhænger eller skiboks. Hvis længden skal justeres, bedes du sende en e-mail til vores kundeservice via grupper@scandlines.com

NB! Hvis bussens totallængde ikke er tilpasset inden ankomst, skal I benytte bemandet check-in og oplyse den korrekte længde til personalet.

04. Hvornår er det seneste tidspunkt for mig at tilføje ELLER rette nummerpladen på min forudbestilling/pre-booking?

Hvis du ønsker at tilpasse din forudbestilling/pre-booking inden check-in skal du kontakte grupper@scandlines.com og bede servicecenteret om at tilpasse din booking **senest 2 timer før booket afgang. Husk at tilføje dit bookingnummer** (det der starter med S2...)

05. Hvor mange sprogversioner er der tilgængeligt på selvbetjeningsautomaten?

Standardsproget på selvbetjeningsautomaten er engelsk. Chaufføren kan skifte til sin fortrukne sprogversion via flag symbolet på skærmen. Der er 16 forskellige sporgindstillinger tilgængeligt.

06. Hvilke dokumenter modtager chaufføren i selvbetjeningsautomaten?

Efter gennemført check-in udsteder selvbetjeningsautomaten:

- færgebilletten med angivelse af banenummer
- hvis relevant, en voucher til den anden del af en kombinationsbillet til Sverige,
- kuponer til chaufføren og guide

07. Hvordan fortsætter rejsen efter check-in?

Efter vellykket check-in og afhentning af dokumenterne vises banenumret på skærmen. Herefter åbner bommen, så adgang til terminalbanerne er mulig.

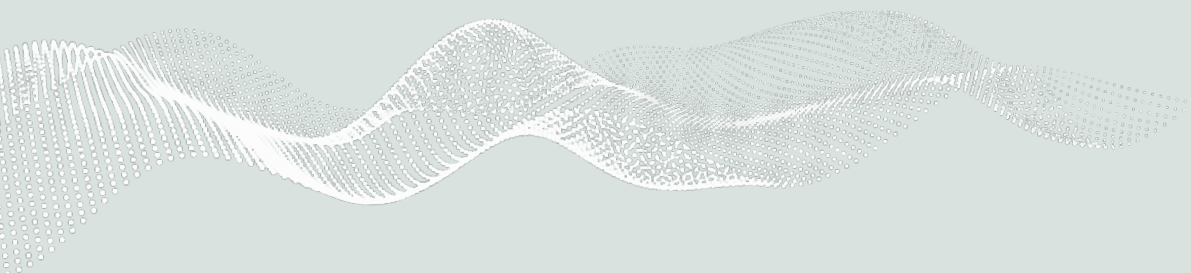
Hvorfor skal en anden bom passeres?

På grund af internationale sikkerhedsregler (ISPS) kontrolleres adgangen til terminalbanerne af en ekstra bom. Her genkender et kamera den allerede checkede forreste nummerplade og åbner automatisk.

Hvis den forreste nummerplade ikke kan genkendes på grund af vejret, kan færgebilletten med tilhørende stregkode scannes ved bommen.

Ventetid ved boarding i banerne

Efter passage af bommene køres bussen frem til den udpegede bane til boarding ved terminalen. Boarding påbegyndes, når det grønne trafiklys over den respektive bane tændes. Scandlines-personale kan tildele specifikke baner eller pladser ombord efter behov.



08. Kan busser med forhåndsreservation/ pre-booket 1 eller 2-dagbilletter bruge self-service-banen?

Ja, det er muligt.

Hvis der ikke blev indtastet nogen nummerplade under booking, vil nummerpladen, der registreres af kameraet på udrejsen, blive brugt til hjemrejsen. **En retur med en anden nummerplade er ikke muligt for denne billettype.**

09. Kan busser uden forhåndsreservation/ pre-booking bruge self-service-banen?

Principielt ja. Dog er det kun **enkeltbilletter** der er tilgængelige.

Hvis du har et gyldigt kundennummer

Hvis chaufføren kan identificere sig med et gyldigt kundennummer, vil en billet blive udstedt og debiteret til det angivne kundennummer, forudsat at alle oplysninger indtastes korrekt ved selvbetjeningsautomaten:

- Gyldigt kundennummer
- Evt. PIN kode*
- Evt. Reference*

**hvis dette er sat op på jeres aftale*

Hvis PIN-koden ikke kendes, kan self-service automaten ikke benyttes. I stedet henvises der til den bemandede check-in.

Ekstra sikkerhed – PIN-kode og reference

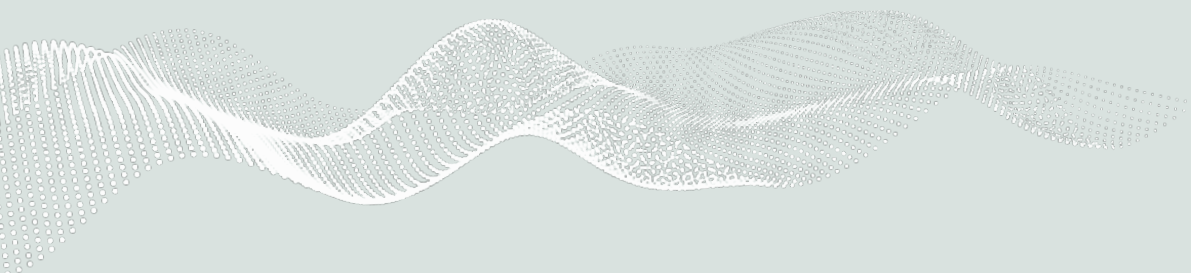
Vi kan opsætte jeres kundennummer med ekstra sikkerhed, fx:

- krav om PIN-kode
- krav om, at referencefeltet altid udfyldes ved booking

Ønsker I dette, er I velkomne til at kontakte jeres Key Account Manager for mere information.

Hvad hvis jeg ikke har et kundennummer?

- Udstedes en billet, som skal betales straks med kreditkort.



10. Hvad skal gøres, hvis en bus ankommer for sent eller tidligt til terminalen?

Self-service-banen kan stadig benyttes. Systemet identificerer bookingen baseret på bookingnummeret eller nummerpladen og ombooker automatisk bussen til næste tilgængelige afgang med ledig kapacitet.

11. Kan antallet af passagerer justeres ved selvbetjeningsautomaten?

Ja. Ved hver check-in skal det **samlede antal passagerer**, inklusive chauffør og guide, indtastes. Hvis det faktiske antal passagerer overstiger det, der er angivet i forhåndsreservationen/pre-booking, afhænger håndteringen af den tilgængelige kapacitet.

12. Kan self-service-banen bruges, hvis nummerpladen ikke blev gemt i forhåndsreservationen/pre-booking?

Ja, hvis et gyldigt reservationsnummer oplyses. I dette tilfælde skal nummerpladen indtastes manuelt under check-in-processen i automaten.

13. Hvilke køretøjer KAN IKKE benytte self-service-banen?

Indtil videre skal busser checkes ind manuelt ved den bemandede check-in-bygningen, hvis:

Med eksisterende booking

- de transporterer passagerer med nedsat mobilitet (f.eks. kørestolsbrugere)
- de ankommer til havnen på en anden dato end den booked

Uden eksisterende booking

- de ønsker at købe en billet i havnen og betale kontant eller med kreditkort
- de ønsker at købe 1, eller 2-dagsbilletter, eller kombinationsbilletter



Mere detaljeret information findes her
- bare scan QR-koden.