

3.0 INFORMASJON TIL CHARTERBUSS/ TURBUSSJÅFØRER.

3.1. Levering av passasjerer som skal ut og fly.

3.1.1 Foretak som har avtale med Avinor, Oslo lufthavn.

Denne instruksen gjelder for kjøretøy tilhørende foretak som har avtale og kjøretøy som har fungerende bombrikke. Ved ankomst lufthavnen, følg skilting til avgang, øvre nivå. Ved ankomst øvre forplass, hold til høyre.

Ved ankomst til bom, hold god avstand til forankjørende – minst 20 meter.

3.1.2 Passering av bom med kjøretøy som har fungerende brikke.

I forkant av bommen er det plassert en antenne.

Når kjøretøyet passerer *lesepunktet* under antennen, vil bommen åpne.

Når kjøretøyet passerer *lukkepunktet* i bommen, vil bommen lukke.

Dersom ditt kjøretøy ligger for nære foranliggende kjøretøy, og ditt kjøretøy passerer *lesepunktet* før foranliggende kjøretøy har passert *lukkepunktet*, vil bommen lukke før ditt kjøretøy kommer frem til bommen og ditt kjøretøy kommer ikke igjennom. Se avsnitt 3.1.3.

Ligger ditt kjøretøy for nære foranliggende kjøretøy, er det fare for å kjøre på bommen.

Alle som påføres skade på vårt bomanlegg, **vil bli erstatningspliktig.**

3.1.3 Bommen åpner ikke.

Dersom bommen ikke åpner, svinge til venstre forbi bommen. Deretter skal høyre kjørefelt benyttes. Dette området er normalt alltid tilgjengelig.

På et senere tidspunkt kan Avinor kontaktes på e-post apoc.host@avinor.no for å finne eventuell årsak til at bommen ikke åpnet. I e-posten til Avinor er det fint om det opplyses noe om kjøretøyets registreringsnummer, brikkenummer, hvilke bom samt ca. klokkeslett.

3.1.4 Følgende instruks gjelder for

- a) Kjøretøy tilhørende foretak som ikke har avtale.
- b) Kjøretøy som ikke har bombrikke.
- c) Kjøretøy som har bombrikke som ikke fungerer.

Ved ankomst lufthavnen følg skilting til avgang, øvre nivå. Ved ankomst øvre forplass, hold til venstre forbi bommen og benytt deretter høyre kjørefelt. Dette området er normalt alltid tilgjengelig.

3.2. Generelt om henting av passasjerer ved lufthavnen.

3.2.1 Bestilling

Dersom et kjøretøy skal hente en passasjerer ved Oslo lufthavn, skal eieren av kjøretøyet sende en bestilling på henteoppdraget til Avinor, Oslo lufthavn. Denne bestillingen er grunnlaget for reservasjon av plattform for kjøretøyet, samt informasjon på monitorene i terminalens ankomsthall som forteller dine passasjerer hvor de finner deg og ditt kjøretøy for videre transport.

3.2.1.1 Kanselering.

Dersom en bestilt tur blir kansellert, må også bestillingen av plattform kanselleres. Dette gjøres ved å velge **Endring og sletting av henteoppdrag**.

3.2.2 Henteoppdrag hvor passasjerene kommer med flere forskjellig fly.

Dersom kjøretøyet skal hente passasjerer som kommer med flere forskjellige fly, skal henteoppdraget knyttes til det flyet som i henhold til rutetider lander sist. Videre anbefaler Avinor at dette kommenteres i kommentarfeltet på henteoppdraget at henteoppdraget gjelder flere flight.

3.2.3 Henteoppdrag hvor kjøretøyet skal forlate lufthavnen på gitte tidspunkt.

Dersom bussen skal forlate lufthavnen på gitte tidspunkt uavhengig av om alle passasjerene har ankommet, må henteoppdraget registreres med en flightnr. som lander ca 30 minutter før bussen skal forlate lufthavnen. Videre skal det registreres i kommentarfeltet hvilket klokkeslett bussen skal forlate lufthavnen. Avreise fra lufthavnen må gjennomføres til avtalt tidspunkt.

3.2.4 Buss for tog – planlagt

Ved planlagt buss for tog, skal togselskapet (eventuelt Bane Nor) melde inn henteoppdraget i samsvar med punkt 3.2.3.

3.2.5 Buss for tog – ikke planlagt.

Togselskapet må varsle Avinor, Oslo lufthavn på telefon 64 82 00 04 dersom det oppstår en situasjon hvor det settes inn buss-for-tog på kort varsel. (Ikke planlagt avvik).

Oslo lufthavn vil tildele togselskapet en (eller flere) plattformer som kan benyttes til buss-for-tog. Togselskapet er selv ansvarlig for bruken av plattformen(e) og at det ikke oppstår situasjoner som hindrer øvrig trafikk.

Dersom togselsket benytter busser uten brikke, skal disse benytte øvre forplass, Kiss&Fly. Se 3.1.4.

3.3 Registrering av henteoppdrag.

3.3.1 Registrering av henteoppdrag

Registrering av et henteoppdrag kan gjøres fra PC, nettbrett og mobil. Et henteoppdrag som er registrert korrekt i god tid, vil gi passasjerene god informasjon og den best mulige plattformen. Avinor anbefaler at henteoppdraget registreres senest 12 timer før flyet lander.

For å kunne knytte henteoppdraget til passasjerene som ankommer, er det nødvendig at dere informerer oss om hvilken flight passasjerene ankommer med.

Dersom det oppstår endringer, f.eks. i valg av sjåfør eller buss, kan dette endres på et senere tidspunkt. Endringer kan også gjøres på brett og mobil.

Kvittering for registrering av henteoppdraget vil alltid bli sendt på SMS til sjåførens mobiltelefon.

3.3.2 Er oppdraget knyttet til et flightnr?

For å kunne gi busselskapet og passasjerer den beste service, må det opplyses om hvilket fly passasjerer kommer med. Tidspunktet for innkjøring og oppholdstiden vil bli tilpasset flyets landingstidspunkt. Dersom flyet er forsinket, vil tildeling av plattform bli tilpasset forsinkelsen. Plattformen vil om mulig bli tilpasset den utgangen hvor passasjerer kommer (innland / utland). Om ønskelig kan sjåføren finne informasjon om flyenes forventet landingstidspunkt på

www.avinor.no ([Ankomster - Oslo lufthavn - Avinor](#))

Selv om flyet har landet, skal kjøretøyet vente i bussdepotet inntil sjåføren mottar en SMS med informasjon om hvilken plattform som er reservert og i hvilket tidsrom den er reservert for.

3.3.3 Har kjøretøyet et brikkenummer?

Det er viktig for Avinor å vite om kjøretøyet tilhører et foretak med avtale, og om kjøretøyet er utstyrt med elektronisk brikke som automatisk gir adgang til området foran terminalen. Dersom bussen har brikke, vil fakturering utføres i etterkant.

Dersom kjøretøyet ikke har elektronisk brikke, eller at brikken er deaktivert, skal betaling utføres ved hjelp av kredittkort. I den forbindelse må det registreres informasjon om bussen og hvem som skal ha kvittering for betalingen. Kvittering vil bli sendt på e-post.

3.3.4 Kjøretøyets brikkenummer og registreringsnummer.

For å kunne verifisere at dette er en ekte bestilling, må kjøretøyets brikkenummer og registreringsnummer registreres.

Dersom kombinasjonen er gyldig, kan registreringen fortsette.

Dersom kombinasjonen ikke er gyldig, skal registreringen avbrytes og starte forfra hvor det på spørsmål om kjøretøyet har brikke, krysses av for nei.

De som har gyldig kombinasjon av brikke og reg.nr. kan hoppe til punkt 3.3.6

3.3.5 Kjøretøy uten fungerende brikke.

Kjøretøy uten fungerende brikke må betale forplass-avgift med kredittkort. Dette må registreres samtidig med henteoppdraget.

3.3.5.1 Opplysninger om foretakets navn og adresse.

Følgende opplysninger må registreres slik at det kan utstedes korrekt kvittering for belastning av forplass-avgift.

Busselskap – Navn (Påkrevd)

Busselskap – Adresse (Påkrevd)

Busselskap – Postnr (Påkrevd)

Busselskap – Sted (Påkrevd)

Busselskap – Land (Påkrevd)

Epost for kvittering (Påkrevd)

Busstype

Stor buss – godkjent for mer enn 16 pax

Liten buss – godkjent for maks 16 pax

Registreringsnummer for kjøretøy (Påkrevd)

3.3.6 Mobiltelefonnummer til sjåføren.

Når en bestilling eller en endring på et henteoppdrag er mottatt, vil Avinor sende en kvittering på SMS. Kvitteringen vil alltid bli sendt til det mobiltelefonnummer som oppgis som sjåføren mobiltelefon. Dersom mobiltelefonnummeret endres, vil kvitteringen sendes til det nye nummeret.

Det kan også oppstå situasjoner hvor Avinor har behov for å komme i kontakt med den enkelte sjåfør og kan derfor ringe vedkommende.

3.3.7 Mobilnummer til guide/reiseleder

Når trafikkleder sender SMS til sjåføren med informasjon om hvilken plattform som skal benyttes, sendes kopi til guide/reiseleder.

3.3.8 Dato for henteoppdraget.

Her oppgis dato for henteoppdraget. Dersom landingstidpunkt er rundt midnatt, skal datoen for den dagen flyet skal lande i henhold til flyruten, benyttes. Det er dessverre ikke mulig å registrere henteoppdrag lenger frem i tid enn 28 dager.

3.3.9 Flightnr.

Det er et absolutt krav ved registrering av et henteoppdrag, at oppdraget knyttes til et fly som ankommer lufthavnen. Det aktuelle flyet og flyets landingstidspunkt er avgjørende for når og hvor kjøretøyet vil bli tildelt plattform foran terminalen.

I punkt 3.1.3 er det nevnt noen unntak knyttet til registrering av Flightnr.

Dersom flightnr. endres, må henteoppdraget kanselleres og nytt henteoppdrag registreres. Det er ikke mulig å endre flightnr.

Det er ikke mulig å registrere henteoppdrag lenger frem enn 28 dager.

3.3.9.1 Feil flightnr / dato

Kombinasjonen av dato og flightnr. sjekkes mot innmeldinger fra flyselskapene til Avinor. Dersom tilbakemeldingen er **Feil flightnr / dato** kan årsaken være følgende:

- a) Sjekk om kunden har oppgitt rett dato/flightnr.
Sjekk Avinors hjemmeside - Oslo lufthavn - ankomster.
Søk der på den aktuelle dato og sjekk om den aktuelle flighten finnes.
- b) Enkelte ganger er flyselskapene sene med å melde inn ankommende fly – spesielt charterfly.
I slik tilfeller er vårt råd å vente til det er ett til to døgn igjen til forventet ankomst og sjekke på nytt.

Dersom forventet dato/flight fortsatt ikke finnes, ta kontakt med trafikkleder.

3.3.10 Destinasjon for bussen

Her oppgis bussen destinasjon. Denne informasjonen vil bli vist som destinasjon på våre monitorer i terminalen og bør samsvar med informasjonen som passasjerene forventer å finne.

Dersom destinasjon er et hotell eller lignende i en by, anbefaler Avinor å skrive f.eks. Oslo og deretter hotellets navn.

3.3.11 Gruppenavn - reisefølge

Denne informasjonen vil også bli vist på våre monitorer i terminalen under overskriften *merknader*. Opplysningen her bør være informasjonen som passasjerene kjenner igjen og som de forholder seg til, f.eks. gruppenavn, turoperatør, navn på pakketuren eller lignende. Informasjon som grenser mot kommersiell reklame, er ikke tillat og vil bli slettet.

Dersom teksten er lang, vil informasjonen rulle på monitorene. Jo lenger tekst jo lenger tid tar det før hele teksten har rullet over skjermen. Det anbefales derfor å gjøre teksten kort og konkret.

3.3.12 Kommentar til Trafikkleder.

Dette feltet fylles ut dersom dere ønsker å informere trafikkleder om noe særskilt vedrørende henteoppdraget.

3.4. Henting av passasjerer ved lufthavnen.

3.4.1 Bussdepot

Ved Oslo lufthavn er det opprettet et bussdepot. Hensikten med depotet er følgende

- Busser med endestopp ved lufthavnen skal ha et sted å parkere bussen med mens sjåførene får den nødvendige hvile.
- Av hensyn til kapasitet skal busser som skal hente turgrupper, vente utenfor terminalen inntil turgruppen er tilnærmet klar til å reise videre.

Midlertidig bussdepot er plassert i Fridtjof Nansens veg 14.

Se kart på siste side

Charterbusser som skal hente passasjerer, skal kjøre til bussdepotet og vente der inntil de får tildelt plattform. Avinor fraråder venting andre steder. For charterbusser uten fungerende brikke er det viktig at Avinor ser bussen i depotet før bussen kjører opp til terminalen.

3.4.2. Tildeling av plattform og tider.

Når bussen tildeles en plattform, vil det bli sendt en SMS til bussjåførens mobiltelefon. Denne meldingen vil se omtrent slik ut:

Plattform *nn*
 er reservert *dato*
 fra *klokken*
 til *klokken*
 for *Gruppens navn*
 til *destinasjon*.
 Ref.nr. *nnnnn*

Tidsrommet er viktig. Må ikke kjøre inn før den oppgitte tiden. Det kan være andre som bruker den samme plattformen og som har avgang før din beregnede ankomst.

Dersom noe uforutsett oppstår som medfører at beregnet avgangstid ikke kan følge, MÅ sjåfør varsle Avinor på telefon 64 82 00 04. **FØR beregnet avgangstid.** Hvis ikke kan en annen buss bli tildelt samme plattform etter din forventet avgang.

3.4.2.1 Informasjon til guide/reiseleder

Når bussen tildeles en plattform, vil det i tillegg til SMS til bussjåførens mobiltelefon, også bli sendt en SMS til guide/reiseleders mobiltelefon. Guide/reiseleder vil på denne måten få informasjon om plattformen hvor bussen står og venter samt hvilke tider de har å forholde seg til. De er med andre ikke avhengig av å finne informasjonsskjermer.

3.4.3 Kjørerute til terminalen.

Fra bussdepotet er det 2 alternative kjøreruter.

Avinor anbefaler følgende rute:

Ut fra bussdepotet, sving til høyre, under E16 og frem til rundkjøring. Ta 3. avkjøring, Henrik Ibsens veg mot terminalen.

Ved ankomst til bom, hold god avstand til forankjørende – minst 20 meter.

Alternativ rute er til høyre ut fra bussdepotet, under E16 og deretter til venstre opp på E16. Følg deretter skilting til ankomst.

Ved ankomst til bom, hold god avstand til forankjørende – minst 20 meter.

3.4.4 Passering av bom med kjøretøy som har fungerende brikke.

I forkant av bommen er det plassert en antenne. Når kjøretøyet passerer *lesepunktet* under antennen, vil passeringen bli registrert og bommen vil åpne.

Når kjøretøyet passerer *lukkepunktet* i bommen, vil bommen lukkes.

Dersom ditt kjøretøy ligger for nære foranliggende kjøretøy, og ditt kjøretøy passerer *lesepunktet* før foranliggende kjøretøy har passert *lukkepunktet*, vil bommen lukkes før ditt kjøretøy kommer frem til bommen og ditt kjøretøy kommer ikke igjennom.

Ligger ditt kjøretøy for nære foranliggende kjøretøy, er det fare for å kjøre på bommen.

Alle som påføres skade på vårt bomanlegg, **vil bli erstatningspliktig.**

3.4.5 Bommen går ikke opp.

Dersom bommen ikke går opp, svinge til venstre forbi bommen.

Ved innkjøring direkte fra E16, benytt venstre kjørefelt utenfor bommen og returner til bussdepotet.

Ved innkjøring fra Henrik Ibsen veg, svinge til venstre 180 grader og returner til bussdepotet.

I bussdepotet må henteoppdraget slette og registreres på nytt.

Ved spørsmålet: **Har kjøretøyet brikkenummer;** krysses av for **Nei.**

3.4.6 Sjåførmonitor

Etter passering av bommen kommer en monitor som viser informasjon til sjåføren. Sjekk den hver gang.



Innkjøring fra E16



Innkjøring fra Henrik Ibsens veg

3.4.7 Ankomst terminalen.

I SMS fra trafikkleder har kjøretøyet fått tildelt en plattform.

For plattform 1 til 29, benytt høyre kjørefelt.

For plattform 31 til 51, benytt venstre kjørefelt.



3.4.8 Hvor skal kjøretøyet stanse.

Alle våre plattformen er utstyrt med taktil merking for hjelpe blinde og svaksynte frem til riktig plattform og slik at de enkelt finner bussens inngangsdør. Stans bussen slik at inngangsdøren er korrekt plassert i forhold til den taktile merkingen.



3.4.9 Hvor lenge kan kjøretøyet stå parkert?

I SMS fra trafikkleder har kjøretøyet fått tildelt en tid for innkjøring og en seneste tid for utkjøring. Dersom kjøretøyet har behov for å stå på plattformen lengre enn avtalt tid, er det viktig at dette avtales med trafikkleder. En slik avtale gjøres på telefon 64 82 00 04.

Dersom det ikke gjøres en slik avtale, forutsettes det at ditt kjøretøy har forlatt terminalen til avtalt tid og at et annet kjøretøy kan benytte samme plattformen.

3.4.10 Utkjøring fra terminalen.

Ved utkjøring fra terminalen, vil det være en ny bom. Denne vil åpnes automatisk ved når kjøretøyet nærmer seg bommen. Ikke kjør for fort og ikke kjør for nære foranliggende kjøretøy.

Oslo Airport Bus Parking

