

Frågor som kommit in och svar från Swedavia

Förbokningar

Fråga: Om kunden till en förbokad bil ej dyker upp, blir jag då krediterad avgiften och vilken plats får jag i kön när jag kör tillbaka till Remoten?

Svar från Swedavia: Om er kund ej dyker upp som avtalat är inte Swedavias ansvar. Tyvärr får ni själva stå för denna avgift och eventuellt göra upp med er kund om eventuell ersättning. Gäller både Bromma och Arlanda. Om bilen återvänder till Remoten hamnar den sist i kön i den prioriteringsgrupp bilen tillhör.

Fråga: Kan ni lägga till ett fält för namn och telefonnummer till kunden i förbokningshanteringen?

Svar från Swedavia: Nej, detta är inte Swedavias information utan respektive taxibolags information. Namn och telefonnummer innebär också specifika krav avseende GDPR. Endast bokningsnummer ska anges i förbokningssystemet tillsammans med info om framkallning, t.ex. bagageinfo. För detaljer se användarguide.

Fråga: Vi önskar att en bil kan bli tilldelad och framkallad på en förbokad körning även om den inte är på Remoten, den kanske är vid avsläpp på en terminal.

Svar från Swedavia: Tyvärr är inte detta möjligt. Det enda sättet systemet vet att en bil är ledig och tillgänglig är om den kört in på Taxiremoten.

Fråga: Vi önskar en annan prioritetsordning för val av bil för förbokningar (t.ex. sista bil eller annan specialregel), kan ni ändra det?

Svar från Swedavia: Nej, om ett bolag önskar styra vilken bil som ska ta vilken förbokning kan de själva lägga in registreringsnummer på den bilen. Annars väljer systemet per automatik ut första bil.

Användning av systemet

Fråga: Varför måste alla ändringar i Vendor Website avseende fordon godkännas av Swedavia? Vi upplever att det tar väldigt lång tid, varför?

Svar från Swedavia: Ändringar som görs på fordon verifierar Swedavia gentemot trafikverket. Det är för att fordon inte ska bli felaktigt registrerade, t.ex. är det olyckligt om en bensinbil felaktigt blir registrerad som en elbil då den bilen då får felaktig prioritering i spontankön. Personal finns på plats och bevakar och godkänner/avslår de ändringar alla bolag önskar göra under vardagar.

Fråga: Hur vet jag att en ändring i Vendor Website är godkänd/eller ej godkänd?

Svar från Swedavia: Det kommer ett mail tillbaka till den användare som gjorde ändringen. Mailet skickas från gatekeeper@swedavia.se och går ej att svara på. Om du ej hittar detta mail, kontrollera skräppostmappen så det inte hamnat där. Ibland innehåller mailet en kommentar, t.ex. anledningen till varför ändringen blivit nekad.

Fråga: Vi önskar kunna exportera samtliga fordon i Vendor Website till en excelfil, hur gör jag?

Svar från Swedavia: I Vendor Website, klicka på plustecknet till vänster om "Fordon", då visas en lista på alla fordon. Längst ner till höger finns knappen "Exportera till excel". Se även instruktion i användarguiden.

Fråga: Vilka tider kan vi lägga in förbokningar?

Svar från Swedavia: Dygnet runt, alla dagar

Fråga: Vi har uppdaterat en bil med special request = flygtaxi men får avslag, varför?

Svar från Swedavia: Det är endast bolag som har avtal med företaget Flygtaxi som kan ha denna special request.

Avgifter

Fråga: Vilka tider är det avgifter på Bromma, respektive Arlanda?

Svar från Swedavia: Det är samma avgifter alla tider, för detaljer hänvisas till det avtal respektive bolag tecknat med Swedavia. (för referens, se <https://www.swedavia.net/airport/arlanda/start/om-flygplatsen/ovrigt/taxi-information>, längst ner på sidan).