

**Nacka kommun**

**Välkommen till nya BIG Travel**



**BOKA RESA**

**Självbokning**

Självbokning är det mest effektiva och prioriterade sättet att boka sin tjänsteresa. För tillgång till självbokningen behöver du en användarprofil. Information om hur du registrerar profil hittar du på intranätets resesida.

Väl inloggad på självbokningen har du tillgång till att boka dina resor dygnet runt alla dagar på året. Systemet är självinstruerande, men vill du ha assistans finns en användarmanual via frågetecknet uppe i högra hörnet och en chatt som du hittar i vänster marginal. BIG Travels kontaktuppgifter telefon finns i systemets marginal nere till vänster.

Självbokningssystemet har en responsiv design. Du kan logga in valfritt via dator, läsplatta eller mobil och systemet anpassar sig automatiskt till just din enhet. Du loggar in via <https://bigtravel.softinventor.com/login/bigtravel>. Första gången får du klicka på ”Glömt ditt lösenord” för att registrera ett eget. Börja sen också med att klicka på ”Redigera min profil” och uppdatera informationen i profilen med dina individuella uppgifter och önskemål.

**Kontaktuppgifter för personlig service**

Självklart kan du fortsatt nå oss på de traditionella sätten, ordinarie öppettider är vardagar 8-17:

Telefon 0771 – 102020

E-postbeställningar skickas in med något av följande obligatoriska formulär

Boka resa <https://my.BIGtravel.se/booking>

Ställa fråga <https://my.BIGtravel.se/questions>

Av-/omboka <https://my.BIGtravel.se/cancelbooking>

**Service utanför kontorstid**

Vid behov av akut support med om- eller avbokning utanför kontorstid finns resebyrån självklart till hands. Du ringer bara ordinarie telefonnummer (0771 – 10 20 20) så får du hjälp. För att göra en nybokning utanför kontorstid måste du av säkerhetsskäl ha en reseprofil registrerad.

**Resenärsprofil**

Den profil du snabbt och enkelt registrerar enligt informationen ovan synkroniseras automatiskt och i realtid med självbokningssystem och personlig service. Med en profil för dig som resenär eller resebeställare kan vi därför ge en bättre och snabbare service eftersom profilerna också är sammanlänkade med vårt telefonisystem. Du blir helt enkelt igenkänd även när du kontaktar oss på telefon eller e-post.

Det är användarens ansvar att skapa och hålla sin resenärsprofil uppdaterad. I profilen anges obligatorisk information som namn (enligt pass), mobilnummer, e-postadress, fakturareferenser samt dina egna uppgifter och önskemål.

**Mer information hittar du på BIG Travels hemsida** [**www.bigtravel.se**](http://www.bigtravel.se/)

Här kan du t.ex. också boka ett möte för en personlig introduktion till självbokningssystemet. Klicka på knappen ”[**Boka digitalt möte**](https://www.bigtravel.se/boka-ett-digitalt-mote-cloned-2607/)” och följ instruktionerna så syns vi på Teams.

**OBLIGATORISK UPPGIFTER VID BOKNING**

Följande uppgifter måste alltid anges vid resebeställning:

* Resenärens namn (stavat som i pass) ange: ett förnamn, samtliga efternamn.

(Ange kvinna som Ms, man som Mr)

* Resenärens mobilnummer
* Resebeställarens e-postadress
* Obligatoriska fakturareferenser: Referensnummer

Övrig information om ev. allergi, rörelsehinder mm är valfri.

**BOKNING AV KONFERENS/MÖTEN**

Ska du boka en konferens gör du det enklast med en digital förfrågan till oss på BIG Travel.

Klicka på länken [**BIG Event**](https://app.bigtravel.se/shared/create_event/expressBooking?redirectUrl=https:%2F%2Fapp.bigtravel.se&locale=sv) och fyll i uppgifterna så tar vi fram offerter. Glöm inte ange budget och olika krav och önskemål om måltider, arrangemang och transporter så blir offerterna mer kompletta från början.

**VIKTIGT!**

* **Brådskande beställning/ombokning**
Självbokning är tillgängligt upp till någon timme innan avresan. Annars ring resebyrån, vi är tillgängliga dygnet runt. Skicka inte e-post.
* **Kontrollera omgående erhållen resehandling/bokningsbekräftelse**
Ev. felaktigheter/missuppfattningar ska meddelas resebyrån före klockan 17.00 samma dag.
(Senare ändring medför ofta avgift från leverantören)
* **Efterlysning av försenad/utebliven Tågtaxi eller Flygtaxi**
Är taxin inte på plats angiven tid, ring direkt till taxibolaget, inrikes tel. 08 - 120 920 00.
* **Information om resmålet –** Kontrollera med resebyrån om du behöver visum eller annat inresetillstånd på den destination du skall resa till. En bra länkar med inrese- och Covid information inför din resa är:

[Swedenabroad (UD)](https://www.swedenabroad.se/sv/) Information från Utrikesdepartementet

**Reklamationsärenden**

För dokumentationen skull ser vi helst att ni mejlar till nedan men det går bra att ringa också dock kommer det krävas en skriftligt dokumenterat för att vi skall kunna agera mot leverantörer och säkra uppföljningen. Använd nedanstående länk:

Telefon 0771 – 10 20 20

Ställa fråga <https://my.BIGtravel.se/questions>

**Fakturafrågor**

fakturasupport@bigtravel.se

**Avtalsfrågor**

För avtalsfrågor, exempelvis tillgänglighet och service, kontaktar du kommunens avtalsansvariga.