

OFTE STILTE SPØRSMÅL

Hvordan oppretter jeg ny brukerprofil?

Ved opprettelse av ny bruker vil du bli bedt om å oppgi et valgfritt brukernavn, en gyldig e-postadresse og et passord. Ta godt vare på brukernavn og passord. Du kan ikke opprette flere brukere med den samme e-postadressen.

Jeg har ikke mottatt e-post etter at jeg registrerte ny bruker. Hva gjør jeg?

Dessverre hender det at e-posten for aktivering av ny bruker i noen tilfeller ender opp i spamfilteret (søppelposten) hos ulike e-post tilbydere. Sjekk søppelpost/spamfilter om du ikke får e-posten om aktivering av konto.

Hvorfor er ikke linken i mailen om aktivering av konto klikkbar?

Dette kan variere med ulike mailklienter. Hvis ikke linken er klikkbar, så kan linken kopieres inn i nettleseren.

Hva er et reisekort?

Reisekort er en betegnelse som benyttes i nettbutikken om elektroniske busskort.

Hva gjør jeg hvis jeg ikke har et busskort?

Hvis du ikke har et busskort fra Østfold kollektivtrafikk, kan dette kjøpes på bussen eller hos et av våre [salgssteder](#).

Hvor lang tid tar det fra jeg fyller på busskortet i nettbutikken til jeg kan bruke det på bussen?

Vårt billettsystem er ikke online. Det vil si at billettmaskinene i bussene må oppdateres i forhold til nye transaksjoner (kjøp) som er gjort i løpet av det siste døgnet. Denne oppdateringen skjer kl 0500 hver morgen. Det betyr at du kan bruke busskortet på bussen dagen etter kjøpet.

Hva gjør jeg dersom busskortet mitt ikke virker på bussen?

Kontakt Østfold kollektivtrafikk for å sjekke om det er noe galt med selve kortet eller om det er billettmaskinen på bussen som ikke er oppdatert.

Problemer med BankID

Enkelte kunder opplever problemer med BankID ved betaling i nettbutikken. Dette kan skyldes en eldre versjon av Internet Explorer. Vi anbefaler derfor å oppdatere Internet Explorer eller laste ned en alternativ nettleser som for eksempel Google Chrome eller Firefox. Sjekk også om du har siste versjon av Java.

Hva er BankAxess?

BankAxess er online betaling direkte fra bankkonto. For å kunne benytte BankAxess må du ha en BankAxess-avtale med BankID-banken din. Halvparten av BankID-brukerne har allerede en slik avtale. [Her kan du teste om du kan bruke BankAxess.](#)

Hvilke periodekort kan jeg kjøpe i nettbutikken?

Det er foreløpig kun ungdoms-, student-, honnør- og Østfoldkortet du kan kjøpe i nettbutikken. Du kan velge mellom 7, 30 og 180 dagers varighet.

Hvorfor ser jeg ikke den nye perioden i displayet på billettmaskinen?

Når du kjøper ny periode, legger denne seg bak de dagene du har igjen av nåværende periode. Når du har brukt opp nåværende periode, vil den nye perioden komme fram i displayet på billettmaskinen.

Hvor stor verdi kan jeg fylle på busskortet?

Verdi kan fylles på med minimum kr 150 og maksimum kr 1000.

Får man sett saldo i nettbutikken ved påfylling av verdi?

Ja, du kan se saldoen på verdidelen av busskortet i nettbutikken. Saldoen finner du under «Fyll på verdi». Vi gjør oppmerksom på at saldo i nettbutikken og faktisk saldo i busskortet kan være forskjellig. Dette skyldes at det kan ta noen dager før historikk om billettkjøp og påfylling fra billettmaskinene er oppdatert i nettbutikken. Saldo vil også komme opp på skjermen i bussen når du benytter kortet.

Hvordan vet jeg om kjøpet er gjennomført?

Ved gjennomført betaling skal man komme tilbake til siden som viser "Ditt kjøp er fullført". Dersom dette ikke skjer, så er ikke kjøpet registrert i nettbutikken. Betalingstransaksjonen vil kunne fremstå som gjennomført, men beløpet er kun reservert og vil ikke bli belastet. Dette vil bli frigitt etter noen dager i henhold til bankens rutiner. Er du i tvil om kjøpet ble registrert, så kan du gå tilbake til menyen "Siste aktivitet" i nettbutikken.

Kan jeg angre på et kjøp i nettbutikken?

Har du kjøpt et periodekort, vil du ha angrerett i 14 dager fra levering, dvs når busskortet er oppdatert med det nye kjøpet. Angreretten faller bort når periodekortet er tatt i bruk. Hvis det ikke er andre produkter i busskortet, vil dette skje samtidig med at produktet legges i kortet. Ved påfylling av verdidelen i busskortet har du ikke angrerett. Hvis du vil påberope deg angrerett, må du gi melding om dette til Østfold kollektivtrafikk innen fristen. For å refundere kjøpet, må du møte opp ved ett av våre salgssteder med busskortet og kvittering av kjøpet fra nettbutikken. [Her kan du lese mer om angreretten.](#)

Kan jeg bruke nettbutikken på mobil eller nettbrett?

Nettbutikken støttes dessverre ikke av Safari og enkelte modeller av mobil/nettbrett.

Ta kontakt med oss hvis du har spørsmål.

Vi ønsker å gi deg god hjelp og en vellykket handel!

Kontaktinformasjon:

Telefon: 177

E-post: kollektivtrafikk@ostfoldfk.no

Post: Postboks 220, 1702 Sarpsborg