Välkommen KI till American Express Global Business Travel (GBT)

Detta dokument innehåller bra information om beställningar av resor via GBT, inför vårt samarbete som startar den 1 december.

|  |  |
| --- | --- |
| Your Service | Contact details |
| **ONLINEBESTÄLLNING VIA NEO**  Du är välkommen att boka dina A till B-resor, flyg, tåg, hotell och bilbokningar i det nya Onlineverktyget, NEO.  NEO är öppet 24 timmar om dygnet för bokning. Du kan boka upp till 3 timmar före avgång.  Om du har några navigeringsfrågor angående ditt nya NEO, är du välkommen att kontakta vår Navigationssupport.  Det är viktigt att känna till att du kan boka av och boka om din resa innan avresan i Neo.  **DIN RESENÄRSPROFILINEO**  Din resenärsprofil säkerställer att dina individuella preferenser, betalningsuppgifter och speciella krav är tillgängliga när du bokar. Detta möjliggör effektiv kundservice från GBT och korrekt kostnadsspårning. Det är viktigt att namnet i din profil matchar namnet i ditt pass. Ditt första namn i profilen skall vara ditt första namn i ditt pass. Du är välkommen att uppdatera dit namn i profilen.  **Vi ber dig omedelbart att uppdatera din profil.**  För att underlätta för dig har vi laddat in en basprofil i NEO.  Vi ber dig att uppdatera din profil före du gör din första bokning.  Neo skickar en kopia av din profil til Resebyrån.  Du är själv ansvarig för att hålla din resenärsprofil uppdaterad. Du är välkommen att lägga in ditt mobiltelefonnummer och ditt födelsedatum och övrig personlig information. Det är viktigt att du uppdaterar ditt kreditkort din profil om du skall boka låg kostnads flygbolag och skall betala din hotellvistelse själv. Vi ber dig att acceptera privacy statement i din profil.  **Är mitt kreditkort och personlig information säker?**  Ja, hög säkerhet och skyddade system hos GBT gör att din persondata är säker hos oss. | **NEO Online inloggning:**  **Link:** <https://w.mykds.com/gbt3>   **Inloggningsnamn: din hela företags e-postadress.**  **Lösenord: Klicka på glömt lösenord och följ instruktionen.**  Om du inte kan logga in, vänligen skicka screenprint på felsvar till  **kjell-ove.lindgren@ki.se**    **Online Navigationssupport**  **Välj alternativ 1:** Online Navigationssupport  **Välj alternativ 2:** Avbokning och ombokning efter att resan har påbörjats.  **Telefon:** +46850252267   |  | | --- | |  |   **Öppettider:** Måndag till fredag: 08.00 – 17.00 |
| **TRAVELER CARE/PERSONAL SERVICE/OFFLINE**  För mer komplexa bokningar som inte kan beställas via NEO (till exempel flygningar där returresa inte är från samma flygplats) eller för hjälp med byte / avbokning av redan påbörjad resa, oavsett om de beställs via NEO eller via Traveler Care, är du välkommen att kontakta Traveler Care. | **Personlig Service/Offline**  **Välj alternativ 2:** För nybeställning, avbokning och ombokning av din resa.  **Telefon:** +46850252267  **Epost:** se.travel@amexgbt.com  **Öppetider:** Måndag till fredag: 08.00 – 17:00 |
| **AFTER HOURS SERVICES/24 TIMMARS SERVICE**  GBT After Hours Services är tillgänglig för att ge dig god service utanför normal arbetstid. Extra avgift tillkommer. | **Telefon:** +46850252267 |
| **AMEX GBT MOBILE APP**  I denna APP får du all viktig reseinformation och kontaktinformation tillgängliga på ett ställe i din mobiltelefon och du kan boka din resa i via NEO i appen. Du kan också chata med med oss via appen.  Läs gärna informationen under Proactive Traveler Care. | Ladda ned appen “AMEX GBT Mobile” i App Store eller  Google Play genom att söka efter "AMEX GBT Mobile".  Skapa ditt login namn och passord som du själv önskar.  Det är viktigt att du skriver in din företags email adress.  Gör att du skall kunna boka din resa via appen ber vi dig följa den instruktion som du får när du klickar på ”boka din resa”. Logga in till NEO, gå till din profil och öppna din profil, i botten står det att du kan lägga till app. Klicka och skanna in den QR koden som kommer upp. Klicka på aktivera. Nu kan du boka! |
| **PROACTIVE TRAVELER CARE** | För dig som resenär betyder det att om ditt flyg blir Inställt, flyget blir över 60 minuters fördröjt eller potentiell missad anslutning skickas automatiskt ett meddelande via e-post och SMS till dig som resenären.  Du svarar JA, om du behöver hjälp.  En av våra resesäljare meddelas och kontaktar dig med ett telefonsamtal.  Du blir också kontaktad via AmexGBT Mobile APP. |
| **COVID-19 Information & Advisories** | Med tanke på de senaste resebegränsningarna relaterade till Coronaviruset har AmexGBT utvecklat en enda informationskälla för Covid 19-relaterade immigrationsrestriktioner, säkerhetsprotokoll, mat- och dryckesservice ombord med mera. Besök webbplatsen Travel Vitals på https://travelvitals.amexgbt.com/  för att få tillgång till information från Regeringar, flygplatser, riskhanteringsföretag och reseleverantörer. Information som är skräddarsydd för din resplan kan nås via AmexGBT Mobile App. |
| **VISA FÖRFRÅGNING** | Du är välkommen att kontakta ditt Traveler Care Team för att få information och länk till CIBT, vår visumpartner.  **Traveler Care/Offline**  **Välj alternative 2.**  **Telefon:** +46850252267  **Epost:** se.travel@amexgbt.com |
| **E-FÖLJESEDELS SUPPORT** | För varje bokning gjord via GBT, kommer GBT automatiskt skicka en följesedel per resa till dig. Du kommer att få den inom 24-48 timmer efter att biljetten har blivit utskriven.  Om du har en fråga på din följesedel är du välkommen att kontakta oss:  **Telefon**: +46850542793  **Epost**: [nordic.e-invoicesupport@amexgbt.com](mailto:nordic.e-invoicesupport@amexgbt.com) |
| **INFOPOINT & TRAVEL ALERT**  Detta är en kostnadsfri service som tillhandahåller nyheter och uppdaterad reserelaterad information. | Länk till InfoPoint: <http://gbt.infopoint.intelliguide.com/traveler>  Skapa ditt användarnamn och lösenord genom att klicka på: ”New User Registration”  American Express GBT Travel Alert: <http://gbt.infopoint.intelliguide.com/access>  Access too InfoPoint: <http://gbt.infopoint.intelliguide.com/traveler>  **Företagskod: emeakarolinska**  **Lösenord:** **aexpbt** |

**Vad ska jag göra om jag har en befintlig reservation med BCD?**

BCDa hanterar alla befintliga bokningar och fortsätter att ge hjälp med ändringar och återbetalningar till dess att bokningarna är klara.

**Hur ska mina biljetter och dokument levereras?**

Elektroniska biljetter kommer att utfärdas som standard.

**Vilken typ av resor bekräftelser kan jag förvänta mig?**

Du får ett mail med bekräftelse på din beställning varje gång en resa görs. Observera att du bör kontrollera bekräftelsen som du mottar så att den stämmer med den bokning du har gjort.

**Hur kommer mina resor att debiteras?**

Flyg, tåg, hotell, bilhyra, flygbussar, flygtaxi och Arlanda Express kommer att debiteras Kis resekonto. Du betalar själv med ditt kreditkort så som du bokar ett lågkostnadsflygbolag.

**Vem skall jag kontakta om jag vill lämna synpunkter till GBT?**

Vänligen kontakta Traveler Care så fort som möjligt om du behöver göra en reklamation eller ge beröm för god service. Vi återkopplar senast inom 5 arbetsdagar (eller 10 arbetsdagar om det är leverantörsrelaterat.)

**Vad gör jag om jag behöver få en återbetalning?**

Om du har bokat av i NEO kommer resan att automatiskt återbetalas enligt biljettens regel

Var vänlig skicka ett mejl eller ring till Traveler Care så snart som möjligt så att återbetalningsprocessen kan startas.

|  |  |
| --- | --- |
| * **Träningsmaterial Länkar** | |
|  |  |
| **NEO ONLINE QUICK CARDS**  För alla resenärer och resebeställare.  De olika quick cards visar steg för steg hur du gör en bokning i NEO. | [Quick Guide Traveler](https://explorer.amexglobalbusinesstravel.com/rs/346-POJ-129/images/Neo%20QuickGuide%20for%20Travelers%2019.2%20EN%20FINAL%20UPDATED.pdf)  [Quick Guide Travel Arrangers](https://explorer.amexglobalbusinesstravel.com/Neo-Information-Hub_Quick-Guide.html) |