



Brukermanual for passasjerer

Delt taxiformidling for passasjerer, sjåfører og løyvehavere.

Versjon 1.3.0 · generert 13. august 2026

Salgsbetingelser sist oppdatert 7. september 2026

Dokumentet bygges automatisk fra innstillingene i systemet. Last det ned på nytt etter endringer i priser eller vilkår.

Innhold

1. Kom i gang	3
2. Bestille en tur	4
3. Mens du venter og under turen	6
4. Betaling og kvittering	7
5. Etter turen	8
6. Innstillinger og feilsøking	9
7. Salgsbetingelser	10
8. Pris, forbrukervern og kvittering	13
9. Personvern (GDPR)	14
10. Kontakt og hjelp	16

KAPITTEL 1**Kom i gang**

Åpne **fairfare.komasi.as** i nettleseren. Appen kan installeres på hjemskjermen: på Android trykker du «Installer appen» nederst, på iPhone bruker du Safari og velger Del -> «Legg til på Hjem-skjerm». Da åpnes FairFare i fullskjerm uten adressefelt.

Logge inn

- **Vipps** – raskest, og identiteten din er allerede bekreftet.
- **BankID** – for deg som vil bruke elektronisk ID.
- **Engangskode** – skriv telefonnummeret eller e-postadressen din i samme felt. Koden kommer den veien du svarte, og er gyldig i noen minutter.
- Er SMS-gatewayen ikke koblet til, sier feltet fra, og koden må hentes på e-post.

Du trenger ikke å registrere deg på forhånd. Første gang du logger inn med en e-post eller Vipps-konto, opprettes kontoen automatisk, og turhistorikken samles på den.

KAPITTEL 2

Bestille en tur

1. Skriv hentestedet i feltet **Fra (hentested)** og velg en adresse fra forslagslisten. Adressen må velges fra listen – da får turen nøyaktige koordinater.
2. Skriv destinasjonen i **Hvor skal du?** og velg fra listen på samme måte.
3. Velg **Now** for å reise med en gang, eller **Schedule** for å angi tidspunkt senere.
4. Sett antall passasjerer og velg kjøretøytype (bil med fire seter eller motorsykkel med ett sete).
5. Huk av eventuelle spesialbehov.
6. Velg betalingsmåte: Vipps, kort eller kontant.
7. Sett prisen du vil tilby for hele turen, og send bestillingen.

SPESIALBEHOV DU KAN BE OM, SLIK DE ER SATT I DAG

Rullestoltilpasset	uten fast tillegg
Barnesete / booster	uten fast tillegg
Dyr (hund/katt)	uten fast tillegg
Ekstra bagasje / last	uten fast tillegg

Prisen du oppgir er **totalprisen for turen**, inkludert mva. Den er din egen: FairFare regner ikke ut noe prisforslag, legger ingen tillegg oppe på, og det finnes verken startpris eller skjulte gebyrer. Trenger du barnesete eller plass til hunden, ta høyde for det i beløpet du tilbyr.

Prisvelgeren



Prisskjermen: én søyle per sjåfør i nærheten, og glidebryteren under.

Hver søyle er én sjåfør i nærheten. Når du drar i bryteren, endrer søylene seg med én gang: de viser hvor høyt oppe turen din ligger i den enkelte sjåførens liste. Du trenger ikke å treffe en bestemt pris – du ser rett og slett hvor mange som vil se turen din øverst.

Grønn

Over sjåførens minstepris. Turen din ligger øverst i markedet.

Gul

På grensen. Sjåføren ser turen, men andre turer kan lønne seg bedre.

Rød

Under det sjåføren kjører for. Dra prisen opp for å bli synlig.



Ingen sjåfør som svarer? Prisen er sannsynligvis for lav for avstanden. Du kan justere den opp mens bestillingen ligger ute – du trenger ikke å bestille på nytt.

KAPITTEL 3

Mens du venter og under turen

Når en sjåfør aksepterer, blir bestillingen bindende, og du får se **sjåførens navn, bilmerke, farge, registreringsnummer og beregnet ankomsttid**. Bilen vises på kartet mens den er på vei.

- Chat med sjåføren i appen – nyttig når hentestedet er vanskelig å finne.
- Statusen oppdaterer seg selv: på vei -> ankommet -> underveis -> fullført.
- Kontroller registreringsnummeret før du setter deg inn.
- Står det et merke ved siden av navnet – **FairFare Supporter, Community Hero** eller **FairFare Legend** – gir sjåføren frivillig en del av inntekten sin tilbake til fellesskapet. Det påvirker verken pris eller prioritet.

Endre stopp underveis

Under **Stopp underveis** på turskjermen kan du legge til, fjerne og endre rekkefølgen på mellomstopp helt til turen er avsluttet. Appen regner ut den nye lengden og prisen med samme kilometerpris som turen ble bestilt til, og viser den under **Bekreft ny pris og rute**. Først når du bekrefter, får sjåføren de nye stoppene og den nye prisen – prøver du deg fram, ser sjåføren ingenting.

Er beløpet allerede reservert i Vipps, kan en lengre rute ikke bekreftes i appen. Avtal ekstra stopp direkte med sjåføren.

Avbestilling

- Gratis så lenge ingen har akseptert, og i inntil tre minutter etter at en sjåfør har akseptert.
- Senere kan et gebyr påløpe for kjøringen sjåføren allerede har gjort. Beløpet vises før du bekrefter.
- Møter du ikke opp innen ti minutter etter at bilen er fremme, kan turen regnes som avbestilt av deg.

KAPITTEL 4

Betaling og kvittering

Vipps	Beløpet reserveres ved bestilling og trekkes når turen er fullført
Kort	Belastes når turen er fullført
Kontant	Betales direkte til sjåføren – ha med riktig beløp

BETALING

☒ **Vipps**
reservert nå, trukket etter turen

☐ **Kort**
belastes når turen er fullført

☐ **Kontant**
betales direkte til sjåføren

Betal med Vipps

Reservert ved bestilling -> beløp justeres -> trukket ved fullført tur

Betalingsvalget i bestillingen, og hva som skjer med beløpet etterpå.

En reservasjon er ikke en belastning. Blir turen avlyst, frigis den, normalt samme dag. Kvittering sendes til e-postadressen på kontoen din og ligger i turhistorikken.

KAPITTEL 5**Etter turen**

- Gi **1–5 stjerner** og eventuelt en kommentar. Vurderingen hjelper andre passasjerer, og sjåføren ser bare snittet sitt.
- Turhistorikken ligger i appen så lenge du bruker samme innlogging.
- Glemt noe i bilen? Kontakt oss så raskt som mulig, så formidler vi kontakt med sjåføren.

KAPITTEL 6

Innstillinger og feilsøking

- Sol- og måneknappen øverst til høyre bytter mellom dag- og nattmodus. Valget huskes på enheten.
- Versjonsnummeret nederst i appen forteller hvilken utgave du bruker – oppgi det ved feilmelding.
- **Koden kommer ikke på e-post:** sjekk søppelpost, og at adressen er riktig skrevet. Be om ny kode etter et minutt.
- **Adressen finnes ikke i listen:** prøv gatenavn og nummer uten postnummer, eller nærmeste kjente sted. Bestillingen krever en adresse valgt fra listen.
- **Kartet står stille:** appen trenger nett. Mister du dekningen, vises en offline-side, og statusen oppdateres når nettet er tilbake.

KAPITTEL 7

Salgsbetingelser

Gjengitt i sin helhet slik de sto 7. september 2026. Til enhver tid gjeldende versjon ligger på fairfare.komasi.as/terms.

1. Selger og kontaktinformasjon

Tjenesten leveres av **KOMASI AS** (aksjeselskap), org.nr 936 962 106, Stavikbakken 15, 1462 Fjellhamar, Norge.

E-post: support@komasi.as. Telefon: +47 401 74 601.

Disse salgsbetingelsene gjelder mellom deg som kunde og KOMASI AS. Er du forbruker, gjelder i tillegg ufravikelig norsk forbrukerlovgivning; ingenting i disse betingelsene begrenser rettighetene dine etter slik lovgivning.

2. Om tjenesten

FairFare formidler drosje- og persontransport mellom kunder og tilknyttede løyvehavere og sjåførere. Du oppgir hentested, bestemmelsessted og eventuelle spesialbehov, og setter selv den totale prisen du tilbyr for turen. Tilbudet sendes til ledige sjåførere i nærheten, som selv velger om de vil akseptere det.

Selve transporten utføres av sjåføren og løyvehaveren som aksepterer bestillingen. Alle sjåførere og kjøretøy må være godkjent i FairFare før de kan ta oppdrag.

3. Bestilling og når avtalen er bindende

Bestillingen er et tilbud fra deg. Avtalen er bindende først når en sjåfører har akseptert turen. Du får da bekreftelse i appen med sjåførens navn, kjøretøy, registreringsnummer, farge og beregnet ankomstid.

Blir bestillingen ikke akseptert av noen sjåfører, inngås ingen avtale, og du belastes ikke. Du kan når som helst justere prisen opp mens bestillingen ligger ute i markedet.

4. Priser

Prisen du ser i appen er den totale prisen for turen i norske kroner, inklusive merverdiavgift. Du setter beløpet selv, og sjåføren velger om turen er verdt å kjøre til den prisen. FairFare beregner ingen pris, foreslår ingen takst og legger ingen tillegg til beløpet ditt – verken for spesialbehov, startpris, kilometer eller venting.

Endrer du turen etter at den er akseptert, for eksempel med ny destinasjon eller ekstra stopp, avtales den nye prisen på samme måte: du bekrefter beløpet i appen før sjåføren ser endringen. Bomavgifter, ferje og lignende utlegg som er nødvendige for den valgte ruten, kan komme i tillegg og opplyses før avreise.

5. Betaling

Betaling skjer med Vipps eller bankkort (Visa/Mastercard) i appen, eller kontant/betalingsterminal i bilen dersom dette er avtalt ved bestilling. Kortbetaling håndteres av Mollie B.V.; kortnummeret ditt oppgis hos betalingsleverandøren og lagres ikke hos oss.

Ved betaling med Vipps eller kort **reserveres** beløpet på betalingskortet eller kontoen din når turen bestilles. Reservasjonen er ikke en belastning: pengene **trekkes først når turen er fullført**. Blir turen avlyst, frigis reservasjonen.

Beløpet du betaler er sjåførens og løyvehaverens vederlag for turen. KOMASI AS tar imot beløpet på deres vegne og betaler det videre til løyvehaveren som utførte turen, og tar ingen provisjon av det du betaler.

Kvittering sendes til e-postadressen som er registrert på kontoen din, og er tilgjengelig i turhistorikken i appen.

6. Avbestilling

Du kan avbestille gratis så lenge ingen sjåfør har akseptert turen, og inntil to minutter etter at en sjåfør har akseptert. Reservert beløp frigis umiddelbart.

Avbestiller du senere, påløper et fast avbestillingsgebyr på **99 kr**. Gebyret vises i appen før du bekrefter avbestillingen, og går i sin helhet til sjåføren som allerede var på vei — det er ikke en andel av turprisen, og FairFare tar ingenting av det. Er sjåføren mer enn fem minutter forsinket i forhold til den lovede ankomsttiden, er avbestillingen gratis.

Møter du ikke opp på hentestedet, gjelder det samme: sjåføren må ha ankommet, ha ringt deg, og ha ventet i fem minutter før turen kan registreres som manglende oppmøte, og gebyret på 99 kr påløper.

Avbestiller sjåføren en tur som allerede er akseptert, eller møter sjåføren ikke opp, går **99 kr inn i FairFare-lommeboken din** som kompensasjon. Beløpet kan brukes på en ny tur med én gang. Reservasjonen for den avbestilte turen frigis i tillegg i sin helhet, og du belastes ikke for den.

Gebyret er det samme begge veier og settes av FairFare. Endres det, gjelder det beløpet appen viste deg da du bestilte. Mener du et gebyr er urimelig, kan du bestride det på support@komasi.as; GPS-sporet og tidsstemplene fra turen legges til grunn.

7. Angrerett

Persontransporttjenester er unntatt fra angreretten etter angrerettloven § 22 bokstav m, fordi transporten skal utføres på et bestemt tidspunkt. Avbestillingsreglene i punkt 6 gjelder i stedet.

8. Refusjon

Har du betalt for en tur som ikke ble gjennomført, eller ble du belastet feil beløp, refunderer vi hele eller deler av beløpet. Refusjon skjer til samme betalingsmiddel som ble brukt, normalt innen 3 virkedager etter at kravet er akseptert. Er beløpet kun reservert og ikke trukket, frigis reservasjonen i stedet, uten kostnad for deg.

9. Forsinkelse, mangler og reklamasjon

Blir turen vesentlig forsinket eller ikke levert som avtalt, kan du kreve prisavslag eller heving etter alminnelige kontraktsrettslige regler. Klager meldes så snart som mulig, og senest innen rimelig tid etter at forholdet ble oppdaget, til support@komasi.as. Oppgi turnummer, dato og hva klagen gjelder. Vi svarer normalt innen 5 virkedager.

Vi er ikke ansvarlige for forsinkelse eller manglende gjennomføring som skyldes forhold utenfor vår kontroll, som ekstremvær, stengte veier, trafikkulykker eller streik.

10. Gjenglemte eiendeler

Gjenglemte gjenstander meldes til oss så raskt som mulig. Vi formidler kontakt med sjåføren og bistår med å få gjenstanden tilbake. Vi er ikke ansvarlige for verdisaker som glemmes igjen i bilen.

11. Personvern

Vi behandler personopplysninger som navn, kontaktinformasjon, posisjon og turhistorikk for å kunne formidle og gjennomføre turen, behandle betaling og oppfylle lovpålagte krav. Behandlingen skjer i tråd med personvernforordningen (GDPR). Du kan når som helst be om innsyn, retting eller sletting ved å kontakte support@komasi.as.

12. Klage og tvisteløsning

Kontakt oss først, så forsøker vi å løse saken. Kommer vi ikke til enighet, kan du som forbruker bringe saken inn for Forbrukerrådet (forbrukerradet.no) for mekling, og videre til Forbrukerklageutvalget. Kjøpet er underlagt norsk rett, og tvister behandles av norske domstoler med Romerike og Glåmdal tingrett som verneting, med mindre annet følger av ufravikelig lovgivning.

13. Endringer i betingelsene

Vi kan oppdatere disse salgsbetingelsene. Betingelsene som gjaldt da du bestilte turen, er de som gjelder for kjøpet ditt. Gjeldende versjon er alltid tilgjengelig på fairfare.komasi.as/terms.

Denne utgaven ble sist oppdatert 7. september 2026. Manualene henter teksten herfra, så en endring i betingelsene slår gjennom i PDF-ene ved neste nedlasting.

KAPITTEL 8

Pris, forbrukervern og kvittering

FairFare bruker **fastpris satt av passasjerer før turen**: kunden ser hele beløpet i kroner inklusive merverdiavgift, og sjåføren aksepterer den prisen. Plattformen beregner ingen pris og legger ingen tillegg til beløpet – den matcher passasjerens bud mot den minsteprisen per kilometer sjåføren selv har satt. Modellen oppfyller kravet i prisopplysningsforskriften om at prisen skal være kjent før turen starter, og fjerner uenighet om taksameterberegning i etterkant.

- Merverdiavgift på persontransport er 12 % (lav sats) og er inkludert i beløpet kunden ser.
- Kvittering sendes til kundens registrerte e-postadresse og ligger i turhistorikken.
- Endres turen underveis (ny destinasjon, ekstra stopp), avtales den nye prisen mellom passasjer og sjåfør og bekreftes i appen før den gjelder.
- Angreretten gjelder ikke for persontransport til et bestemt tidspunkt, jf. angrerettloven § 22 bokstav m. Avbestillingsreglene i salgsbetingelsene gjelder i stedet.
- Forbrukerklager kan bringes inn for Forbrukerrådet og videre til Forbrukerklageutvalget.

Dette kapitlet er et sammendrag skrevet for å gi oversikt, ikke juridisk rådgivning. Regelverket endres, og enkelte krav varierer mellom fylkeskommuner. Sjekk alltid gjeldende tekst på lovdata.no og hos løyvemyndigheten i ditt fylke før du baserer en beslutning på det.

KAPITTEL 9

Personvern (GDPR)

Behandlingsansvarlig er **KOMASI AS**, org.nr 936 962 106, Stavikbakken 15, 1462 Fjellhamar, Norge.
 Spørsmål om personvern: support@komasi.as.

Hva som behandles, og hvorfor

KATEGORIER AV PERSONOPPLYSNINGER

Navn, e-post, telefon	Identifisere partene i turen – avtale, GDPR art. 6 (1) b
Hentested, destinasjon, GPS-posisjon	Formidle og gjennomføre turen, vise ETA – avtale
Turhistorikk og pris	Kvittering, tvister, regnskap – avtale og rettslig plikt
Fødselsnummer (sjåfør/admin)	Identitetskontroll ved BankID-pålogging – rettslig plikt
Betalingsreferanse (Vipps)	Reservere og trekke beløpet – avtale
Vurdering og kommentar	Kvalitet og trygghet i tjenesten – berettiget interesse
Revisjonslogg over admin-handlinger	Sporbarhet og sikkerhet – berettiget interesse

Lagringstid

- Turdata og kvitteringer: så lenge det er nødvendig for kundeforholdet, og minst fem år der bokføringsloven krever det.
- Posisjonsspor knyttet til en tur: slettes eller anonymiseres når turen ikke lenger kan reklameres på.
- Revisjonsloggen er uforanderlig og slettes ikke – den er sikkerhetsdokumentasjon.
- Engangskoder (OTP) slettes kort tid etter bruk.

Databehandlere og mottakere

- Hosting i Tyskland (EU/EØS).
- Resend – utsending av e-post med engangskoder og kvitteringer.
- Vipps MobilePay – betaling og innlogging.
- Criipto/Idura – BankID-identifisering.
- Photon og OSRM – oppslag av adresser og kjørelengde. Adresstekst sendes til tjenesten; navn og telefonnummer gjør det ikke.
- Sjåføren som utfører turen får se navn, hentested, destinasjon og telefonnummer.

Rettighetene til den registrerte

- Innsyn i egne opplysninger, retting av feil og sletting der det ikke er lovpålagt å beholde dem.
- Dataportabilitet: å få utlevert egne opplysninger i maskinlesbart format.
- Begrensning av og innsigelse mot behandling som bygger på berettiget interesse.
- Klage til Datatilsynet (datatilsynet.no).
- Henvendelser besvares uten ugrunnet opphold og senest innen én måned.

Posisjonen din brukes bare mens du har en aktiv bestilling – til å hente deg og vise sjåføren hvor du er. Appen sporer deg ikke mellom turer.

Dette kapittelet er et sammendrag skrevet for å gi oversikt, ikke juridisk rådgivning. Regelverket endres, og enkelte krav varierer mellom fylkeskommuner. Sjekk alltid gjeldende tekst på lovdata.no og hos løyvemyndigheten i ditt fylke før du baserer en beslutning på det.

KAPITTEL 10**Kontakt og hjelp**

Kundeservice: support@komasi.as, telefon +47 401 74 601. KOMASI AS, org.nr 936 962 106, Stavikbakken 15, 1462 Fjellhamar, Norge.

Ved akutt fare eller ulykke: ring nødnummer først (110 brann, 112 politi, 113 ambulanse), meld fra til oss etterpå.