

Kortbestemmelser for Rejsekort Erhverv

Gældende fra 1. februar 2020

Version 9.4

Indhold

Kortbestemmelser for rejsekort erhverv	4
1. Om rejsekort	5
1.1. Hvad er et rejsekort?	5
1.2. Sådan anvendes et rejsekort	5
1.3. Kortudsteder	6
1.3.1. Rammeaftale om rejsekort erhverv	6
1.4. Priser og gebyrer	6
1.5. Korttyper og udløb	7
1.6. Forpligtelser ved brug af rejsekort	7
1.6.1. Kontaktperson	8
1.7. Sanktioner ved manglende check ud	8
2. Kortsaldo og tank-op	8
2.1. Rejsekorts saldo	8
2.2. Tank-op af rejsekort	9
3. Tank-op-aftale for rejsekort erhverv	9
3.1. Indgåelse af tank-op-aftale	9
3.2. Ændring af tank-op-aftale	9
3.3. Opsigelse af tank-op-aftale	9
3.4. Misligholdelse af tank-op-aftale	9
4. Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort	9
4.1. Kortindehavers spærring af rejsekort	10
4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af rejsekort	10
4.3. Opsigelse af kundeforhold	10
4.4. Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort	11
5. Hæftelse for brug af rejsekort	11
5.1. Hæftelse for rejsekort erhverv	11
5.2. Indsigelsesfrister	11
6. Virksomhedskunderegister	11
6.1. Formål med virksomhedskunderegisteret	11
6.2. Hvem registreres i virksomhedskunderegisteret?	11
6.2.1. Rejser, der ikke afsluttes med check ud, eller anden misbrug af rejsekort	12
6.2.2. Gæld til Rejsekort & Rejseplan A/S eller trafikvirksomhederne	12
6.2.3. Overskridelse af kreditmaksimum	12
6.3. Sletning fra Virksomhedskunderegister	12
7. Øvrige kortbestemmelser	12
7.1. Behandling af oplysninger	12

7.1.1.	Videregivelse af oplysninger.....	12
7.2.	Information om foretagne rejser og kortsaldo (indsigt i rejsehistorik og kortsaldo).....	12
7.3.	Fejl og uregelmæssigheder	13
7.4.	Fejlbehæftede rejsekort	13
7.5.	Henvendelser.....	13
7.6.	Klager.....	13

Kortbestemmelser for rejsekort erhverv

Rejsekort kortbestemmelser udgør en aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og virksomheden som kunde hos Rejsekort & Rejseplan A/S. Virksomheden accepterer kortbestemmelserne i forbindelse med bestillingen/købet af et rejsekort.

Der er ikke fortrydelsesret ved køb af et rejsekort.

De til enhver tid gældende kortbestemmelser for rejsekort erhverv kan findes på www.rejsekort.dk eller bestilles ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Bemærk, at kortbestemmelserne løbende kan ændres.

Til brug for læsningen af kortbestemmelserne kan følgende informationer og ordforklaringer være nyttige:

Bruger er den person, der efter aftale med **Kortindehaver** anvender et rejsekort erhverv.

Fælles landsdækkende rejseregler fastlægger hvordan rejsekort – inkl. rejsekort erhverv – anvendes til at rejse. Den aktuelle udgave af Fælles landsdækkende rejseregler kan ses på www.rejsekort.dk.

Kortindehaver er den offentlige eller private virksomhed eller offentlige myndighed eller offentlige institution, hvis navn, CVR/EAN-nr. m.m. figurerer i stamoplysninger for rejsekort. **Kortindehaver** kan anvendes synonymt med **Kunde**.

Kortindehavers kontaktperson er den eller de personer hos kortindehaver, der i forbindelse med indgåelse af aftalen om rejsekort erhverv har fået fuldmagt af kortindehaver til at få indsigt i alle oplysninger vedrørende rejsekort erhverv, herunder saldo på kortet, rejsehistorik m.v., og til hvem alle henvendelser vedrørende kortet skal rettes. Kontaktpersonen er på vegne kortindehaver bemyndiget til at indgå alle aftaler vedrørende rejsekort erhverv, herunder opsigelse af aftalen.

Kunde anvendt i andre dokumenter i relation til rejsekort erhverv er synonymt med **Kortindehaver**

Kundebetjening: Den daglige servicering af kunderne varetages af trafikvirksomhederne, se mere under Trafikvirksomhedernes erhvervsafdelinger. Trafikvirksomhederne kan således også modtage betaling fra kunderne med frigørende virkning og kvittere herfor i eget navn med virkning for Rejsekort & Rejseplan A/S.

Rammeaftalen er den aftale mellem kunden og Rejsekort & Rejseplan A/S, der fastlægger kundeforhold, hvori kunden kan anskaffe og anvende rejsekort erhverv i henhold til disse kortbestemmelser og Fælles landsdækkende rejseregler. Rammeaftalen administreres af en **Trafikvirksomhed**.

Rejse: En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. Der kan foretages flere skift undervejs, hvor der skal checkes ind hver gang, der skiftes transportmiddel. En rejse kan fortsættes efter check ud, dersom der foretages check ind på ny, inden for en fastsat tid (iht. gældende rejseregler) efter check ud og inden for samme zone.

Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1,1., 2860 Søborg, CVR-nummer 27 33 20 72, er stiftet af et antal danske trafikvirksomheder. Rejsekort & Rejseplan A/S har udgivet nærværende kortbestemmelser og udsteder og ejer alle rejsekort. Rejsekort & Rejseplan A/S er desuden dataansvarlig for behandling af personoplysninger i Rejsekort & Rejseplan A/S' systemer.

Rejsekorthjemmeside www.rejsekort.dk. Her findes mere information om rejsekort, herunder om rejsekort erhverv.

Rejsekort Kundecenter kan kontaktes via www.rejsekort.dk eller på telefon 70 11 33 33. Spærring af rejsekort skal ske på telefon 70 11 33 33. Denne telefon er døgnåben alle ugens syv dage for spærring af rejsekort.

Trafikvirksomhed er en af de trafikvirksomheder, der er tilsluttet Rejsekort & Rejseplan A/S, det vil sige:

- Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, www.moviatrafik.dk
- DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, www.dsb.dk
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, www.sydtrafik.dk
- Nordjyllands Trafikselskab, J. F. Kennedys Plads 1R, 3. sal, Postboks 1359, 9000 Aalborg www.nordjyllandstrafikselskab.dk
- Metroselskabet, Metrovej 3, 2300 København S, www.m.dk
- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, www.midttrafik.dk
- Arriva Tog A/S, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, www.arriva.dk
- Fynbus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, www.fynbus.dk

Trafikvirksomhedernes erhvervsafdelinger. Rejsekort erhverv kan købes ved henvendelse til trafikvirksomhedernes erhvervsafdelinger. Det er her, virksomhederne skal henvende sig, hvis der er problemer med rejsekort eller ønsker oplysninger om rejsekort erhverv. Kontaktinformation kan ses på www.rejsekort.dk.

Virksomhed er den virksomhed, offentlige myndighed eller offentlige virksomhed eller institution, som er kortindehaver. Virksomhed anvendes i disse kortbestemmelser som fællesbetegnelse for private og offentlige virksomheder, offentlige myndigheder og institutioner.

Der er følgende salgs- og informationskanaler:

Salgssted: Trafikvirksomhederne har udvalgte salgssteder med personlig betjening, hvor rejsekort kan tankes op.

Rejsekortautomat: På stationer og visse busterminaler findes rejsekortautomater, der kan benyttes til selvbetjening, herunder visning af kortsaldo og seneste rejser.

Prisoplysninger på rejser kan fås på www.rejseplanen.dk.

1. Om rejsekort

1.1. Hvad er et rejsekort?

Et rejsekort kan bruges til at betale for rejser, og når det er checket ind, tjener rejsekort som rejsehjemmel (billet) for rejser med transportmidler hos de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet. Ved første check ind på hver rejse, trækkes en forudbetaling for rejsen på det anvendte rejsekort.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til størrelsen af forudbetalingen. Den til enhver tid gældende forudbetaling kan ses på www.rejsekort.dk under <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Prisblad.ashx>

Kortindehaver er forpligtet til at sørge for, at brugere gøres bekendt med disse kortbestemmelser, med Fælles landsdækkende rejseregler, samt trafikvirksomhedernes rejseregler. Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer brugeren at være underlagt de nævnte kortbestemmelser og rejseregler.

1.2. Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.2. Betaling for rejsen trækkes på det

anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes da i rejseprisen.

Manglende check ind (såvel ved start som ved skift undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud tilbageholdes forudbetalingen, og der kan desuden opkræves yderligere et beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Der kan samtidig opkræves gebyr, jf. afsnit 1.4. Manglende check ud og anden misbrug kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved check ud beregnes rejsens pris ud fra det første check ind for den pågældende rejse. Hvis rejsens pris er højere end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris er mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på Det Blå Punkt på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen. I nogle busser skal både check ind og check ud ske hos chaufføren. Ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Brugeren er også ansvarlig for, at rejsekort ved check ind er korrekt indstillet i henhold til den/de passagerer, der deltager i rejsen.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk Her kan findes oplysninger om de forskellige typer af rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

Rejsekort erhverv må kun anvendes af medarbejdere hos kortindehaver og andre personer, der udfører opgaver for kortindehaver, på rejser som led i den pågældendes udøvelse af sit erhverv. Skoleklasser, børnegrupper og lignende hos kortindehaver kan medtages på sådanne rejser, når brugeren i øvrigt følger reglerne for check ind af grupper, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler. Kortindehaver er ansvarlig for at brugerne er bekendt hermed.

Kortindehaver er ansvarlig for og hæfter for, at alle brugere er bekendt med og følger reglerne i disse kortbestemmelser og Fælles landsdækkende rejseregler.

1.3. Kortudsteder

Udsteder af alle rejsekort (uanset korttype) er:
Rejsekort & Rejseplan A/S
Automatikvej 1.1
2860 Søborg
CVR-nr. 27 33 20 72
E-mail adresse: administration@rejsekort.dk

1.3.1. Rammeaftale om rejsekorterhverv

En virksomhed, der ønsker at købe et eller flere rejsekort erhverv skal indgå en rammeaftale med Rejsekort & Rejseplan A/S via en trafikvirksomhed, der efterfølgende administrerer rammeaftalen på Rejsekort & Rejseplan A/S ' vegne.

1.4. Priser og gebyrer

Følgende priser og gebyrer er knyttet til køb af rejsekort og modtagelse af serviceydelse:

- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort erhverv: 50 kr.

- Gebyr for fremsendelse af supplerende oplysninger om rejsehistorik i form af en udskrift af rejsehistorikken udover de oplysninger, som stilles til rådighed månedligt: 50 kr.
- Gebyr for udbetaling af indestående på rejsekort erhverv: 25 kr.
- Gebyr for efterbehandling af manglende check ud: 125 kr.

De til enhver tid gældende priser og gebyrer for anskaffelse af rejsekort og serviceydelser kan endvidere findes på www.rejsekort.dk

Prisen for selve rejsen med rejsekort er individuel og fastsættes af hver takstmyndighed (trafikvirksomhed) og er bl.a. bestemt af kundetyperne for den, der anvender rejsekort, ligesom rejsens varighed og afstand samt opnået rabattrin også har betydning for prisen. Priser og rabatter for rejser med rejsekort er oplyst på www.rejsekort.dk og kan også beregnes på www.rejsekort.dk under 'Beregn din pris'.

1.5. Korttyper og udløb

Rejsekort erhverv udstedes som en særlig type af rejsekort, der kan erhverves af virksomheder. Virksomheden er kortindehaver og dens navn er påtrykt kortet. Rejsekort kan anvendes af virksomhedens medarbejdere og andre med tilknytning til virksomheden, som virksomheden giver adgang til at benytte kortet. Flere personer kan rejse på kortet samtidig, når de alle checkes ind som en gruppe (se Fælles landsdækkende rejseregler)

Et rejsekort udløber fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et rejsekort erhverves på ny, se kortpris i afsnit 1.4.

1.6. Forpligtelser ved brug af rejsekort

Ved indgåelse af en rammeaftale skal der afgives oplysninger om den virksomhed, der indgår rammeaftalen, såsom navn, adresse og CVR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er urigtige, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at lukke det/de rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse om enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- virksomhedsnavn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse.
- information om hvem der er udpeget som kortindehavers kontaktperson og kontaktinformation om vedkommende.
- ændringer for den bankkonto, det EAN-nummer eller anden information, der er knyttet til rammeaftalen.
- Ændringer i virksomhedstype og aktiviteter, der er relevante i forhold til lovgivningen.

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere de købte rejsekort erhverv forsvarligt og kortets nummer skal være læsbart, for at kortet udgør en gyldig rejsehjemmel. Der må ikke ske nogen form for indgreb på kortet (påklæbning, perforering m.v.).

I forbindelse med udlevering af rejsekort erhverv til medarbejdere og andre med tilknytning til virksomheden, er kortindehaveren forpligtet til at pålægge disse pågældende forpligtigelser. Kortindehaver er desuden forpligtet til at sikre, at brugerne er bekendt med kortbestemmelser for rejsekort erhverv, Fælles landsdækkende rejseregler, herunder reglerne for check ind og check ud.

Kortindehaver er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo, når rejsehistorik/kontoudtog modtages månedligt. Kortindehaver er ligeledes forpligtet til at kontakte den trafikvirksomhed, der administrerer rammeaftalen snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller

fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er urigtige.

Ved korrekt check ud ved afslutning af en rejse, vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtiget til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor den trafikvirksomhed, der administrerer rammeaftalen, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen ikke er korrekt. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.2 om indsigelsesfrister.

Der kan altid opnås adgang til oplysninger om de sidste fem rejser samt om rejsekorts aktuelle saldo ved at placere rejsekort på en rejsekortautomat.

Kortindehaveren skal snarest muligt spærre sit rejsekort, hvis det bortkommer, eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af rejsekort i afsnit 4.1.

1.6.1. Kontaktperson

Kortindehaveren skal udpege en kontaktperson, der enten er tegningsberettiget eller har fuldmagt til at få indsigt i alle oplysninger vedrørende rejsekort erhverv, herunder kortsaldo, rejsehistorik m.v. Alle henvendelser vedrørende kortet skal rettes til kontaktpersonen, som på vegne kortindehaver er bemyndiget til at indgå alle aftaler vedrørende rejsekort erhverv, herunder opsige aftalen, spærre rejsekort og foretage betalinger.

Kortindehaveren kan til enhver tid tilbagekalde fuldmagten til en kontaktperson, men såfremt kortindehaver ikke samtidig hermed udpeger en ny kontaktperson, er Rejsekort berettiget til at anse dette for væsentligmisligholdelse af aftalen.

Kortindehaveren kan ændre kontaktperson efter eget ønske. Oplysning om en ny kontaktperson betragtes som en tilbagekaldelse af fuldmagten til den hidtidige kontaktperson. Kortindehaver hæfter for alle handlinger og bestillinger, som den udpegede kontaktperson foretager på kortindehavers vegne i relation til rejsekort erhverv.

1.7. Sanktioner ved manglende check ud

Hvis en bruger af rejsekort erhverv undlader at checke ud på en rejse, hvor prisen for rejsen overstiger forudbetalingen, kan der efteropkræves et beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Kortindehaver kan også vælge at efterbetale rejsens pris tillagt et ekspeditionsgebyr se afsnit 1.4.

Såfremt kortindehaver vælger ikke at efterbetale, kan den trafikvirksomhed, rammeaftalen er indgået med, opkræve prisen for den registrerede del af rejsen tillagt prisen for den længst mulige rejse med det transportmiddel, hvor der senest er checket ind på den aktuelle rejse. Der opkræves også gebyr for efterbetaling i dette tilfælde. Kortindehaver hæfter for dette beløb på samme måde som for tank-op, jf. afsnit 3.

- Ved to tilfælde af manglende check ud inden for en 12 måneders periode på samme rejsekort erhverv kan det pågældende kort blive spærret, se afsnit 4.2. Ved misbrug kan Rejsekort & Rejseplan A/S opsige kundeforholdet, se afsnit 4.3.

2. Kortsaldo og tank-op

2.1. Rejsekorts saldo

Et rejsekort har til enhver tid en saldo, det vil sige et indestående beløb, der kan foretages rejser for. Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse med. Kortprisen, jf. pkt. 1.4, udgør ikke en del af saldoen.

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo, hvis ikke det sker automatisk via tank-op-aftalen.

Hvis den negative saldo skyldes, at det maksimale daglige antal automatiske tank-op er nået, må rejsekort en af de umiddelbart følgende dage bringes i kontakt med rejsekortudstyr, så kortet

igen tankes op automatisk. Det kan ske ved at der checkes ind og umiddelbart derefter ud igen samme sted eller ved, at kortet lægges i kortlæserenheden på en rejsekortautomat.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen.

Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen oversteg 2.200 kr., afvises.

2.2. Tank-op af rejsekort

Rejsekort erhverv kan tankes op på rejsekortautomater, i udvalgte salgssteder og automatisk via en tank-op-aftale jf. pkt. 3.

3. Tank-op-aftale for rejsekort erhverv

3.1. Indgåelse af tank-op-aftale

Rejsekort erhverv skal have tank-op aftale.

Tank-op-aftalen administreres af den trafikvirksomhed, der også administrerer rammeaftalen. Administration omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftalen, modtagelse af betalinger og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer tank-op-aftalen, forestår endvidere inddrivelse af gæld på vegne af Rejsekort & Rejseplan A/S, hvis tank-op-aftalen misligholdes.

Betaling for tank-op af rejsekort erhverv sker på den måde og på de betingelser, som er angivet i rammeaftalen. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under det aftalte minimumsbeløb - se mere herom under afsnit 3.2. Der kan kun tankes op automatisk et vist antal gange per dag, og der kan sættes et månedligt beløbsmaksimum for automatisk tank-op.

Hvis en betalingsaftale (BetalingsService) ikke bliver brugt i 15 mdr., lukkes aftalen automatisk af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom.

Der kan oprettes en ny betalingsaftale, efter skriftlig anmodning fra kortindehavers kontaktperson til den trafikvirksomhed kunden har indgået en rammeaftale med.

3.2. Ændring af tank-op-aftale

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om enhver ændring i de afgivne betalingsoplysninger vedrørende tank-op-aftalen, jf. afsnit 1.6.

3.3. Opsigelse af tank-op-aftale

Ved opsigelse af en tank-op-aftale vil de tilhørende rejsekort blive spærret. Kortindehaver er berettiget til at opsiges tank-op-aftalen uden varsel. Opsigelse fra kortindehavers side sker ved henvendelse til den trafikvirksomhed, der administrerer aftalen. Der kan gå op til 10 arbejdsdage, før opsigelsen træder i kraft. Ved opsigelse hæftes for de tank-op, der er sket frem til tank-op-aftalen er ophørt. Ved opsigelse af tank-op-aftale er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til at spærre alle rejsekort, der er knyttet til tank-op-aftalen, uden varsel.

3.4. Misligholdelse af tank-op-aftale

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til uden varsel at ophæve en tank-op-aftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling i strid med de aftalte betingelser for tank-op-aftaler, eller der er opstået en negativ saldo på et rejsekort erhverv, som kortindehaveren ikke har udlignet senest 10 arbejdsdage efter at have modtaget opfordring hertil.

Meddelelse om ophævelse vil i praksis ske pr. brev eller e-mail fra den trafikvirksomhed, som administrerer tank-op-aftalen.

4. Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort

4.1. Kortindehavers spærring af rejsekort

Kortindehaver skal straks spærre et rejsekort erhverv, hvis:

- kortet bortkommer eller bliver stjålet.
- kortindehaver får mistanke om, at kortet er blevet eller bliver misbrugt.

Kortindehaver kan spærre rejsekort ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33. Telefonnummeret er døgnåbent for spærring alle ugens syv dage. Ved spærringen skal kortnummeret oplyses.

Hvis brugeren ikke har adgang til kortnummeret, kan kontaktpersonen henvende sig til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 i åbningstiden, som er hverdage kl. 8-18 og kl. 10-15:30 i weekender og på helligdage.

Når anmodningen om spærring af et rejsekort er modtaget, bekræftes tidspunktet for spærringen skriftligt over for kortindehaver, fortrinsvis via e-mail.

Rejsekort & Rejseplan A/S dækker ikke tab som følge af andres uberettigede brug af et rejsekort, før efter det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort. Fra spærringstidspunktet hæfter Rejsekort & Rejseplan A/S, se afsnit 5.1.

Et spærret rejsekort kan ikke genåbnes. Ved spærring afregnes saldoen på kort, se afsnit 4.4. Kortindehaveren skal betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort, medmindre årsagen til spærringen ikke kan henføres til kortindehaveren.

4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af rejsekort

Når Rejsekort & Rejseplan A/S spærre et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil.

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til uden varsel, at spærre et rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug eller forhold som omtalt i pkt. 3.4 ovenfor, og proceduren heri er fulgt.
- indehaveren af et rejsekort erhverv har opsagt kundeforholdet, har anmodet om lukning af rejsekort, eller har opsagt tank-op-aftalen på det pågældende rejsekort, jf. afsnit 4.3.
- kortets saldo er vedvarende negativ jf. afsnit 3.4.
- beløb indsat på et rejsekort via en tank-op-aftale ikke bliver betalt, jf. afsnit 3.4

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at spærre et rejsekort efter at have varslet det pr. brev eller e-mail, hvis:

- kortihænde-haveren to gange i løbet af en 12 måneders periode undlader at checke ud, jf. afsnit 1.7
- der er begrundet mistanke om, at en bruger har overtrådt rejsereglerne gentagne gange.
- det kreditmaksimum eller de betalingsfrister, der er angivet i rammeaftalen, overskrides.

4.3. Opsigelse af kundeforhold

Kortindehaver kan til enhver tid opsig sit kundeforhold med 30 dages varsel. Ved anmodning om lukning/opsigelse vil Rejsekort & Rejseplan A/S spærre det/de pågældende rejsekort erhverv ved varslingsperiodens udløb og rammeaftalen opsiges.

Rejsekort & Rejseplan A/S kan opsig kundeforholdet, hvis kortindehaveren tages under konkursbehandling eller standser sine betalinger eller et rejsekort spærres, pga. kortindehaverens misligholdelse.

Hvis virksomheden har flere kundeforhold (rammeaftaler), der administreres af en eller flere trafikvirksomheder, kan alle kundeforhold opsiges, hvis blot ét af dem opsiges på grund af misligholdelse.

For den nærmere procedure vedrørende lukning af rejsekort henvises til afsnit 4.1 om proceduren ved spærring og afsnit 4.4 om udbetaling af saldo samt til www.rejsekort.dk

Kundeforholdet ophører først, når alle kortindehaverens rejsekort erhverv er spærrede og saldi fra kortene er afregnet/udbetalt.

4.4. Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort & Rejseplan A/S kortets saldo. Kortprisen, jf. afsnit 1.4, udgør ikke en del af saldoen og udbetales derfor ikke ved spærring/lukning af et rejsekort.

Da alle transaktioner/posteringer (check ind, check ud, tank-op) på rejsekort skal være tilgængelige for at kunne lave en korrekt opgørelse af saldoen, kan det tage op til 14 dage, før afregningen af restsaldo kan ske.

Er saldoen positiv, udbetales beløbet til den af kortindehaver angivne konto, såfremt kortindehaver ikke har udestående betalinger relateret til rejsekort erhverv.

Er saldoen negativ, fremsendes en faktura, der straks forfalder til betaling.

5. Hæftelse for brug af rejsekort

5.1. Hæftelse for rejsekort erhverv

Kortindehaver hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort erhverv, herunder også rejser der er i strid med afsnit 1.2.

Rejsekort & Rejseplan A/S dækker ikke tab som følge af andres uberettigede brug af et rejsekort erhverv, før efter det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort & Rejseplan A/S. Se afsnit 4.1 om spærring. Rejsekort & Rejseplan A/S kan dog gøre krav gældende mod kortindehaver i tilfælde af, at kortihændeageren er involveret i et uberettiget brug af rejsekort erhverv.

5.2. Indsigelsesfrister

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion på rejsekort skal ske uden ugrundet ophold til den trafikvirksomhed, der administrerer rammeaftalen og senest tre måneder efter datoen for den pågældende transaktion. Ved vurdering af, om indsigelser er fremsat rettidigt, vil der blandt andet blive lagt vægt på pligten til løbende at kontrollere posteringer, se afsnit 1.6.

6. Virksomhedskunderregister

6.1. Formål med virksomhedskunderregisteret

Rejsekort & Rejseplan A/S fører et virksomhedskunderregister med oplysninger om virksomhedens navn, adresse, CVR-nummer og årsag til registrering. Formålet med virksomhedskunderregisteret er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af rejsekort ved at undlade at udstede nye rejsekort til og indgå tank-op-aftaler med virksomheder, der er opført i registeret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor.

Rejsekort & Rejseplan A/S sletter oplysningen i virksomhedskunderregisteret senest tre år efter registreringen.

6.2. Hvem registreres i virksomhedskunderregisteret?

Kortindehavere omfattet af afsnit 6.2.1, 6.2.2 og 6.2.3 kan optages i virksomhedskunderregisteret. Den virksomhed, som optages i registeret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen pr. brev eller e-mail. En virksomhed, der er optaget i virksomhedskunderregisteret, kan ikke købe rejsekort erhverv eller oprette nye kundeforhold med trafikvirksomhederne.

6.2.1. Rejser, der ikke afsluttes med check ud, eller anden misbrug af rejsekort

Hvis rejsekort erhverv ikke anvendes i overensstemmelse med rejsereglerne, herunder at rejser gentagne gange og efter advarsler ikke afsluttes med check ud, kan Rejsekort & Rejseplan A/S registrere kortindehaveren i virksomhedskunderegistret.

6.2.2. Gæld til Rejsekort & Rejseplan A/S eller trafikvirksomhederne

Hvis en kortindehaver som følge af misligholdelse af en tank-op-aftale om et rejsekort, jf. afsnit 3.4 ovenfor, skylder Rejsekort & Rejseplan A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed mere end 1.000 kr., kan Rejsekort & Rejseplan A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed optage vedkommende i virksomhedskunderegistret.

6.2.3. Overskridelse af kreditmaksimum

Hvis kortindehaveren overskrider det i rammeaftalen fastlagte kreditmaksimum, kan Rejsekort & Rejseplan A/S registrere kortindehaveren i virksomhedskunderegistret.

6.3. Sletning fra Virksomhedskunderegister

Rejsekort & Rejseplan A/S sletter kortindehaveren fra Virksomhedskunderegistret:

- når fordringen er betalt eller
- når det forhold, der har ført til optagelsen i virksomhedskunderegistret, er berigtiget eller
- senest tre år efter, at kortindehaveren blev optaget i registeret.

7. Øvrige kortbestemmelser

7.1. Behandling af oplysninger

Rejsekort & Rejseplan A/S lægger stor vægt på, at kortindehaverne er trygge ved at bruge rejsekort og tank-op-aftaler.

Alle personhenførbare oplysninger, der afgives i forbindelse med oprettelsen/bestillingen af rejsekort, tank-op-aftaler mv., behandles ansvarligt og i overensstemmelse med lovgivningen, herunder Lov om behandling af personoplysninger. Der henvises i øvrigt til Rejsekort & Rejseplan A/S' privatlivspolitik, som til enhver tid kan findes på www.rejsekort.dk.

Af privatlivspolitikken fremgår det, hvilke oplysninger der registreres, hvordan de behandles, hvem der har adgang til oplysningerne mv.

7.1.1. Videregivelse af oplysninger

Rejsekort & Rejseplan A/S videregiver oplysninger om kortindehaver, såfremt Rejsekort & Rejseplan A/S er forpligtet hertil i henhold til lovgivning inkl. Skattekontrolloven og den finansielle lovgivning.

Rejsekort & Rejseplan A/S videregiver relevante kundeoplysninger til den trafikvirksomhed, der er valgt til at administrere rammeaftale, og i nødvendigt omfang til de øvrige trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet til brug for administration af kundeforholdet.

Rejsekort & Rejseplan A/S videregiver endvidere kundeoplysninger til de trafikvirksomheder, som har fået tilladelse til at sende markedsføringsmateriale til en kunde.

Personoplysninger videregives alene, såfremt det er lovligt i medfør af gældende databeskyttelsesregler.

7.2. Information om foretagne rejser og kortsaldo (indsigt i rejsehistorik og kortsaldo)

Kortindehaveren har ret til oplysninger om de transaktioner, som er foretaget på egne rejsekort, herunder rejsehistorik, rejsepris og kortsaldo. Oplysningerne fremsendes en gang månedligt til kortindehaveren. Yderligere oplysninger kan altid rekvireres ved kortindehavers henvendelse til

den trafikvirksomhed, der er valgt til at administrere rammeaftalen. Se mere i afsnit 1.6 og afsnit 1.4 om gebyrer.

7.3. Fejl og uregelmæssigheder

Hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren et direkte tab, påtager Rejsekort & Rejseplan A/S sig ansvaret herfor.

Hverken Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at et rejsekort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed. Hvis en kortlæser eller rejsekortautomat ved forsøg på check- ind eller check ud er ude af drift, skal der benyttes en anden rejsekortautomat eller kortlæser. Er andre rejsekortautomater og kortlæsere på stedet også ude af drift, skal der ske henvendelse til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale el.lign.) eller kontakt til Rejsekort Kundecenter hurtigst muligt. Findes der ikke en løsning på problemet, skal en billet skaffes på anden vis, medmindre der er tale om helt undtagelsesvis særtilfælde, fx omfattende systemnedbrud, hvor brugen af rejsekort er umuliggjort, og det fremgår af meddelelse på www.rejsekort.dk under "aktuelle driftsinformationer", at dette kan undlades, eller de tilsluttede trafikvirksomheder ved meddelelse via højtalere eller på anden vis har informeret om, at dette kan undlades.

7.4. Fejlbehæftede rejsekort

Et rejsekort, som antages at være fejlbehæftet skal ikke spærres, men i stedet sendes til Rejsekort Kundecenter, som undersøger kortet. Kontakt Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for nærmere vejledning.

Rejsekort & Rejseplan A/S udskifter alle fejlbehæftede rejsekort uden omkostninger for kunden. Hermed forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet. Der må ikke ske indgreb på rejsekort (påklæbning, perforering m.v.).

7.5. Henvendelser

Henvendelser skal rettes til den trafikvirksomhed, der er valgt til at administrere rammeaftalen.

7.6. Klager

Klager skal i første omgang rettes til den trafikvirksomhed, der administrerer rammeaftalen.

Hvis klager ikke er enig i trafikvirksomhedens vurdering af sagen, kan der klages til en af klageinstanserene nedenfor, idet rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden behandler klager over Rejsekort & Rejseplan A/S' markedsføring og reklamer (markedsføringsloven) samt klager over manglende overholdelse af e-handelsloven.

Forbrugerombudsmanden kan endvidere behandle klager over f.eks. manglende overholdelse af oplysningskrav, tredjemands misbrug af kort, god skik m.v. i henhold til lov om betalingstjenester og elektroniske penge.

Forbrugerombudsmanden
Carl Jacobsens vej 35
2500 Valby
forbrugerombudsmanden@kfst.dk
forbrugerombudsmanden.dk

Datatilsynet

Klager over Rejsekort & Rejseplan A/S' behandling (registrering, videregivelse etc.) af personoplysninger, herunder i forbindelse med spærring af et rejsekort, behandles af Datatilsynet.

Datatilsynet
Borgergade 28, 5. sal
1300 København K

dt@datatilsynet.dk
datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejsekort.dk.

Spørgsmål og tvister om fortolkning af kortbestemmelserne er underlagt dansk ret. Værneting for tvister vedrørende fortolkning af kortbestemmelserne er Retten i Glostrup.