

Kortbestemmelser for Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex og Rejsekort Anonymt

Gældende fra 1. maj 2022

Version 7.3

Indholdsfortegnelse

Kortbestemmelser for Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex og Rejsekort Anonymt	4
1. Om Rejsekort	6
1.1. Hvad er et Rejsekort	6
1.2. Hvad er et Rejsekort med Pendler Kombi	7
1.3. Sådan anvendes et Rejsekort	7
1.4. Kortudsteder	8
1.5. Priser og gebyrer	8
1.6. Korttyper og udløb	9
1.7. Kundetyper	9
1.8. Forpligtelser ved brug af Rejsekort	10
1.8.1. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex	10
1.8.2. Rejsekort Anonymt	11
1.8.3. Håndtering og opbevaring af Rejsekort	11
1.9. Rejsekort til børn	11
1.9.1. Børn under 15 år	11
1.9.2. Børn på 15, 16 og 17 år	11
2. Kortsaldo, tank-op og fornyelse af periode	12
2.1. Rejsekort - saldo	12
2.2. Tank-op af saldo og fornyelse af periode	12
2.2.1. Tank-op og fornyelse af periode via www.rejsekort.dk	12
3. Tank-op-aftale og fornyelsesaftale	13
3.1. Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	13
3.1.1. Tank-op- og fornyelsesaftale til børn under 18 år	13
3.2. Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	14
3.3. Opsigelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	14
3.4. Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	14
4. Spærring, lukning og udbetaling af saldo og restperiode på Rejsekort	14
4.1. Kortindehavers spærring af Rejsekort	14
4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af Rejsekort	15
4.2.1. Spærring ved manglende betaling eller negativ saldo på Rejsekort	15
4.2.2. Undladt check ud	16

4.3.	Lukning af Rejsekort og opsigelse af kundeforhold	16
4.4.	Udbetaling af saldo og tilbagebetaling af restperiode fra spærret/lukket Rejsekort	16
4.5.	Inddragelse af Rejsekort Personligt	18
5.	Hæftelse for brug af Rejsekort	18
5.1.	Hæftelse for Rejsekort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	18
5.2.	Hæftelse for Rejsekort med tank-op-aftale og fornyelsesaftale	18
5.3.	Indsigelsesfrister	18
6.	Kunderegister	19
6.1.	Formål med kunderegisteret	19
6.2.	Hvem registreres?	19
6.2.1.	Rejser, der ikke afsluttes ved at checke ud	19
6.2.2.	Gæld til Rejsekort & Rejseplan A/S eller trafikvirksomhederne	20
6.2.3.	Særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug	20
7.	Øvrige kortbestemmelser	20
7.1.	Behandling af personlige oplysninger	20
7.2.	Information om rejser og kortsaldo	20
7.3.	Fejl og uregelmæssigheder	21
7.4.	Fejlbehæftede Rejsekort	22
7.5.	Erstatningskort	22
7.6.	Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S	22
7.7.	Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S – herunder via Digital Post	22
7.8.	Klager	22

Kortbestemmelser for Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex og Rejsekort Anonymt

Rejsekort kortbestemmelser udgør en aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og dig som kunde. Du accepterer kortbestemmelserne i forbindelse med din bestilling/dit køb af et Rejsekort.

Der er ikke fortrydelsesret ved køb eller tank-op/fornyelse af et Rejsekort.

De til enhver tid gældende kortbestemmelser kan findes på www.rejsekort.dk eller udleveres på et Rejsekort salgssted. Endvidere kan kortbestemmelserne bestilles ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter.

Bemærk, at kortbestemmelserne løbende kan ændres. Hvis ændringerne er til ugunst for dig, vil de blive varslet to måneder, før de træder i kraft. Du vil i så fald blive orienteret om ændringerne og indholdet af de nye kortbestemmelser via e-mail, brev eller Digital Post. Du vil indenfor fristen på to måneder have mulighed for at lukke dit Rejsekort uden omkostninger, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye kortbestemmelser. Se nærmere i afsnit 4.3 og 4.4 om lukning af Rejsekort.

Bemærk, at de i afsnit 1.5 nævnte gebyrer løbende kan ændres i takt med den almindelige prisudvikling. Ændringer vil blive varslet på www.rejsekort.dk i rimelig tid, inden gebyrændringen træder i kraft. Væsentlige gebyrændringer og introduktion af nye gebyrer vil blive varslet individuelt over for dig via e-mail, brev eller Digital Post, inden gebyrændringen træder i kraft. Ændringer, der ikke er til ugunst for dig, sker uden forudgående varsel, men der vil altid blive informeret om ændringerne på www.rejsekort.dk.

Kunder med Rejsekort Anonymt skal i alle tilfælde selv holde sig orienteret om ændringer i kortbestemmelserne via www.rejsekort.dk, da kortet er upersonligt og ihændeleveren derfor ikke kan kontaktes direkte.

Kortbestemmelserne findes på dansk og engelsk.

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

Check Udvej: Hvis du har glemt at checke ud, kan du under visse forudsætninger efterindmelde dit check ud via appen Check Udvej eller via hjemmesiden <https://www.rejsekort.dk/da/Check-Udvej>

Kortihændelever er den person, der er i besiddelse af eller anvender et Rejsekort Personligt, et Rejsekort Flex eller et Rejsekort Anonymt.

Kortindelever er den person, hvis navn, fødselsdato m.m. figurerer i stamoplysninger for Rejsekort.

Pendler Kombi: Et tilkøb til Rejsekort Personligt, hvor der forudbetales for et ubegrænset antal rejser i et valgt geografisk pendlerområde (fx en strækning eller visse zoner) og for en valgt periode (fx en måned). Rejser, der ikke er dækket af tilkøbet, bliver løbende betalt via saldoen på kundens Rejsekort.

Periode: Det forudbetalte tidsrum, hvor et tilkøbt pendlerområde på Rejsekort med Pendler Kombi er gyldigt.

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, hvis der foretages check ind på ny indenfor en fastsat tid efter check ud i samme zone. Der skal ligeledes checkes ind og ud på rejser omfattet af det forudbetalte område på et Pendler Kombi.

Rejsekort: Rejsekort er et chipkort til anskaffelse af rejsehjemmel, der kan tankes op med penge, og som kan bruges i bus, tog, metro og letbane. Rejsekort kan desuden benyttes som nøgle til fx visse delebiler, bycykler og cykelparkering.

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.

Rejsekortautomat: På mange stationer, visse busterminaler og udvalgte steder findes Rejsekortautomater, der kan benyttes til selvbetjening.

Rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk. Her findes mere information om Rejsekort. Via login på Rejsekort selvbetjening på www.rejsekort.dk kan kunder betjene sig selv.

Rejsekort Kundecenter er Rejsekort & Rejseplan A/S' fælles center for betjening af alle rejsekortkunder. Rejsekort Kundecenter bliver drevet af trafikvirksomhederne. Det er her, du skal henvende dig, hvis der er problemer med dit Rejsekort, eller du ønsker oplysninger om Rejsekort. Åbningstider kan ses på <https://www.rejsekort.dk/Hjaelp> Rejsekort Kundecenter kan kontaktes via <https://www.rejsekort.dk/Kundecenter-privat/Kontaktformular> eller på telefon 70 11 33 33. Telefonen er døgnåben alle ugens syv dage for spærring af Rejsekort. Rejsekort Kundecenter kan oplyse om mulighederne for at blive betjent i de forskellige salgskanaler.

Salgssted: Trafikvirksomhederne har udvalgte salgssteder med personlig betjening. Se salgsstederne på www.rejsekort.dk/salgssteder.

Værge er den person, der hæfter for brug af et Rejsekort på vegne af et barn under 18 år eller en umyndig voksen. De bestemmelser, der omhandler værgeforhold, omfatter således både børn og umyndige voksne, medmindre andet fremgår.

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

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

Trafikvirksomheder har ansvaret for levering af transportydelser i overensstemmelse med deres takster og rejseregler.

1. Om Rejsekort

1.1. Hvad er et Rejsekort

Et Rejsekort, kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse.

Med Rejsekort med Pendler Kombi kan kortet desuden bruges ubegrænset i en vis periode og i et defineret geografisk område. Se nærmere nedenfor om "Rejsekort med Pendler Kombi".

Når et Rejsekort er checket ind, kan kortet bruges 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. Det gælder også for Rejsekort med Pendler Kombi, som bruges indenfor det forudbetalte område. Den til enhver tid gældende forudbetaling kan ses på www.rejsekort.dk "Prisblad for rejser".

Et Rejsekort Anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdele" for at være gyldigt til rejser mellem landsdelene. Indstilling til rejse mellem landsdele kan foretages på Rejsekortautomaterne på landets stationer. Se opdelingen i landsdele på bagsiden af Rejsekort Anonymt og på www.rejsekort.dk.

Ved brug af Rejsekort som rejsehjemmel gælder desuden de Fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk og trafikvirksomhedernes hjemmesider.

1.2. Hvad er et Rejsekort med Pendler Kombi

Et Rejsekort med Pendler Kombi er en kombinationsløsning, der fungerer både som et elektronisk betalingsmiddel til rejser og som en forudbetalt billet i en valgt periode og et valgt pendlerområde.

Kortindehaver kan selv vælge periodens længde og inden for hvilket geografisk område, kortet skal bruges (pendlerområdet). Hvis man rejser udenfor pendlerområdet eller ikke har en gyldig periode på kortet, fungerer det som et traditionelt Rejsekort, og der betales for den konkrete rejse, der er foretaget.

1.3. Sådan anvendes et Rejsekort

Et Rejsekort (herunder med Pendler Kombi) 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 og transportmiddel. Ved rejser med metro skal check ind (også ved skift fra tog og bus) foretages på en af Rejsekort kortlæserne på metrostationen, for at den korrekte rejsepris kan udregnes. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejser skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

Betaling for rejsen trækkes på det anvendte Rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et Rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af Rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænde haveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Rejsen vil heller ikke tælle med i optjening af rabattrin.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind. Hvis rejsens pris er højere end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra Rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til Rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se afsnit 5.3.

Check ind og check ud sker ved at holde Rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud" eller en Rejsekortautomat. 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, metro eller letbane 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. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er forhindret heri, kan check ud under visse forudsætninger ske via app'en eller hjemmesiden Check Udvej i henhold til vilkårene herfor. Brug app'en eller efterindmeld check ud på www.rejsekort.dk/Check-Udvej.

Reglerne for brug af Rejsekort fremgår af De fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. På www.rejsekort.dk findes oplysninger om de forskellige typer af Rejsekort, om hvordan et Rejsekort skal anvendes, 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.

1.4. Kortudsteder

Udsteder af alle Rejsekort (uanset korttype) er:

Rejsekort & Rejseplan A/S

Automatikvej 1, 1.

2860 Søborg.

CVR-nr. 27 33 20 72

E-mailadresse: administration@rejsekort.dk

1.5. Priser og gebyrer

Følgende priser og gebyrer er knyttet til køb og brug af Rejsekort og modtagelse af serviceydelser:

- Kortpris (køb og genanskaffelse), Rejsekort Personligt: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), Rejsekort Flex: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), Rejsekort Anonymt: 80 kr.
- Gebyr for sletning fra kunderegistret pga. manglende check ud: 125 kr. Sletning forudsætter desuden betaling af fuld rejsepris for de manglende check ud.

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 (trafikvirksomhederne). Prisen er bl.a. bestemt af om den, der anvender Rejsekort er voksen, barn, ung, pensionist eller en anden kundetype, ligesom rejsens varighed og afstand samt eventuelt rabattrin også har betydning for prisen. For rejser med metro opkræves desuden et separat tillæg. Priser og rabatter for rejser med , er oplyst på www.rejsekort.dk "Prisblad for rejser" og kan også beregnes på www.rejsekort.dk under "Prisberegneren".

Prisen for perioden for Pendler Kombi fastsættes af hver takstmyndighed og er bl.a. bestemt af periodens længde, kundetype og geografisk gyldighed (strækning/zoner).

Priser for rejser og pendlerprodukter bliver løbende reguleret som en del af de årlige takstreguleringer i den kollektive trafik. Prisen for en fornyelsesaftale for et Rejsekort med Pendler Kombi kan derfor ændre sig som følge deraf. Takstændringer offentliggøres og varsles af takstmyndighederne i rimelig tid inden regulering sker, og en fornyelsesaftale kan opsiges uden varsel, hvis det ønskes, jf. afsnit 3.3.

1.6. Korttyper og udløb

Rejsekort udstedes enten som Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex eller Rejsekort Anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et Rejsekort udløber som udgangspunkt fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et Rejsekort erhverves på ny, se kortpris i afsnit 1.5.

Et Rejsekort Personligt (herunder med Pendler Kombi) er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes. Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. I tilfælde af et Rejsekort Personligt benyttes, uden at kortindehaveren også selv er checket ind på rejsen, kan kortet inddrages, og den rejsende har ikke gyldig rejsehjemmel.

Et Rejsekort Flex må benyttes af enhver, som kortindehaveren har overladt kortet til med henblik på at bruge kortet som rejsehjemmel. For kortindehaveren af et Rejsekort Flex gælder samme rettigheder/forpligtigelser, som gælder for indehaveren af et Rejsekort Personligt, herunder hæftelsesreglerne i afsnit 5, uanset om kortindehaveren har overladt Rejsekort til en anden person. Kortihændeoverhaveren skal sørge for at Rejsekort er gyldigt, indstillet korrekt til kundetype, og er checket ind på rejsen.

Et Rejsekort Anonymt er ikke knyttet til en bestemt person og kan derfor bruges af alle, der har kortet i hænde. Det er således kun kortihændeoverhaveren, der har rettigheder/forpligtigelser i forhold til et Rejsekort Anonymt. Det er ikke muligt at spærre denne type Rejsekort, heller ikke selvom kortet mistes.

1.7. Kundetyper

Rejsekort kan udstedes til flere forskellige kundetyper afhængigt af hvem, der skal bruge kortet. Kundetyperne omfatter bl.a. voksen, barn, ung, pensionist, hund/cykel, handicap og erhverv. Det er kundens eget ansvar at sikre, at Rejsekort er indstillet med den korrekte kundetype. Nedenfor fremhæves særlige forhold vedrørende udvalgte kundetyper.

Kundetypen 'Pensionist' kan bruges, hvis du er fyldt 65 år eller er førtidspensionist senest den 30. juni 2022. Fra og med den 1. juli 2022 kan kundetypen "Pensionist" bruges, hvis du er fyldt 67 år eller er førtidspensionist. Kunder, som senest den 30. juni 2022 har Rejsekort med kundetypen

"Pensionist", kan fortsætte med at benytte kundetyper, selvom aldersgrænsen efterfølgende hæves til 67 år. Du skal vælge et Rejsekort Personligt med kundetyper 'Pensionist' for at få eventuelle prisfordele som pensionist.

Kundetyper 'Ung' kan bruges, hvis du er 16-25 år eller har et Ungdomskort eller er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort.

Kundetyper 'Barn' kan bruges af børn til og med 15 år. Se mere under afsnit 1.9.

Priser for de enkelte kundetyper kan afhænge af, hvilken trafikvirksomhed man rejser med. For en oversigt over samtlige kundetyper og uddybning af anvendelsesmulighederne for de enkelte typer af kort henvises til de Fælles landsdækkende rejseregler på www.rejsekort.dk og trafikvirksomhedernes hjemmesider.

1.8. Forpligtelser ved brug af Rejsekort

1.8.1. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S.

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

- navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-opaftale/fornyelsesaftale.

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

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i Rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtet til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor Rejsekort Kundecenter, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen ikke er korrekt. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

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

Et Rejsekort Personligt kan inddrages, hvis det konstateres, ved fx billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af Rejsekort Personligt i afsnit 4.5.

1.8.2. Rejsekort Anonymt

Kortihænderen af et Rejsekort Anonymt er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik), rejsepriser samt kortsaldo. Ihænderen af et Rejsekort Anonymt er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer priser, som efter kortihænderens opfattelse ikke er korrekte. Et Rejsekort Anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdele" for at være gyldigt til rejser mellem landsdelene. Indstillingen kan ændres på Rejsekortautomaterne på landets stationer. Se opdelingen i landsdele på bagsiden af Rejsekort Anonymt samt på www.rejsekort.dk. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Rejsens pris for de seneste fem rejser kan også kontrolleres på en Rejsekortautomat eller ved henvendelse i salgssteder, hvor denne service tilbydes. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

1.8.3. Håndtering og opbevaring af Rejsekort

Kortindehaveren af Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex og kortihænderen af et Rejsekort Anonymt er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte Rejsekort forsvarligt, og kortets nummer samt evt. påtrykt navn og foto skal være læsbare og vellignende for at kortet udgør en gyldig rejsehjemmel. Der må ikke ske nogen form for indgreb på kortet (påklæbning, perforering m.v.).

1.9. Rejsekort til børn

1.9.1. Børn under 15 år

Børn under 15 år kan ikke selv indgå aftale om køb af et Rejsekort, uden at en værge, på vegne af barnet, samtykker til at hæfte for alle udgifter forbundet med køb og brug af kortet.

Barnet registreres som kortindehaver, og alle meddelelser vedrørende kortet sendes til barnet som kortindehaver, men alle meddelelser vedrørende den økonomiske hæftelse sendes til værgen. Hæftelsesreglerne i afsnit 5 nedenfor gælder derfor værgen.

Hæftelsen gælder, indtil barnet fylder 18 år. Derefter hæfter den pågældende kortindehaver selv.

Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

1.9.2. Børn på 15, 16 og 17 år

Børn på 15, 16 og 17 år kan selv indgå aftale om køb af Rejsekort mod kontant betaling, herunder ved betaling med betalingskort. I tilfælde af at der betales på anden vis end kontant, gælder det, som er anført ovenfor under afsnit 1.9.1.

- Børn på 15 år takseres prismæssigt som kundetyperen 'Barn'.
- Børn på 16 og 17 år takseres prismæssigt som enten kundetyperen 'Voksen' eller 'Ung'.
- Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

2. Kortsaldo, tank-op og fornyelse af periode

2.1. Rejsekort - saldo

Et Rejsekort har en saldo, dvs. et beløb, der kan foretages rejser for. Et Rejsekort Personligt kan samtidig have et forudbetalt pendlerområde og en periode (Pendler Kombi), jf. afsnit 1.2.

Rejsekorts saldo øges, når Rejsekort tankes op, og mindskes, når Rejsekort benyttes til at rejse med. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, 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.

Et Rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen, jf. afsnit 1.1. Saldoen på Rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen overstiger 2.200 kr., afvises.

2.2. Tank-op af saldo og fornyelse af periode

Alle Rejsekort kan tankes op på Rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller automatisk via en tank-op-aftale, jf. afsnit 3.

Fornyelse af periode for Pendler Kombi kan ske på Rejsekortautomater, via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i udvalgte salgssteder eller automatisk via en fornyelsesaftale, jf. afsnit 3. En periode på et Rejsekort Personligt med Pendler Kombi udløber ved midnat på udløbsdatoen.

2.2.1. Tank-op og fornyelse af periode via www.rejsekort.dk

Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af Rejsekort via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med Rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte betalingskort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk ske mindst 5 timer (tog/metro/letbane) henholdsvis 24 timer (bus) før, beløbet eller perioden skal bruges på Rejsekort.

Hvis der går mere end 30 dage, fra tank-op/fornyelse foretages via www.rejsekort.dk, til Rejsekort kommer i kontakt med Rejsekortudstyr, annulleres den bestilte tank-op/fornyelse. For så vidt angår bestilling af fornyelse af perioden for Pendler Kombi, skal kortet checkes ind på en check ind-kortlæser for, at fornyelsen bliver aktiveret på kortet. I modsat fald har den rejsende ikke gyldig rejsehjemmel.

3. Tank-op-aftale og fornyelsesaftale

3.1. Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehavere af Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex kan indgå en aftale med Rejsekort & Rejseplan A/S om automatisk tank-op af Rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale. Kortindehavere af Rejsekort Personligt kan derudover indgå en aftale om automatisk fornyelse af periode på et Rejsekort med Pendler Kombi, en såkaldt fornyelsesaftale. For at kunne oprette en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale skal der oprettes en betalingsaftale, ved at der tilknyttes et betalingskort (dankort, VISA eller Mastercard).

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen, håndterer også inddrivelse af gæld, hvis aftalen misligholdes. Rejsekort Kundecenter kan dog også udføre administration og kundeservice på vegne af den trafikvirksomhed, som kunden har valgt som administrator.

Tank-op af Rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er aftalt. Der tankes op, hver gang Rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

Med en fornyelsesaftale sker fornyelse af perioden ved første check ind i det valgte område efter udløb af den foregående periode.

Hvis en betalingsaftale ikke bliver brugt i over 735 dage, lukkes aftalen af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom. Kunden kan herefter oprette en ny betalingsaftale eller tanke op/forny gyldighed manuelt.

Det tilknyttede betalingskort kan skiftes manuelt, og tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen vil fortsat være aktiv. Hvis der ikke længere er et gyldigt betalingskort tilknyttet aftalen, eksempelvis hvis betalingskortet er udløbet eller spærret, så der ikke længere kan trækkes penge, fremsendes i stedet en faktura. Hvis betalingsoplysningerne ikke opdateres, kan tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen blive annulleret.

3.1.1. Tank-op- og fornyelsesaftale til børn under 18 år

Et barn kan få en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, hvis en voksen rejsekortkunde betaler for barnet ved at dele sin betalingsaftale med barnet.

Børn har selv adgang til selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Værger kan administrere tilknyttede børns Rejsekort via deres eget login til selvbetjeningen indtil barnets fyldte 15. år. Værger hæfter for brugen af barnets Rejsekort.

3.2. Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Den, der har indgået en tank-op-aftale, kan ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag samt det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Vilkaerne for en fornyelsesaftale kan ligeledes ændres via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Der kan gå op til et døgn, før ændringen træder i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for betalingskort knyttet til tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen. Se mere herom på www.rejsekort.dk.

Et barn kan ikke selv ændre sin tank-op-aftale eller fornyelsesaftale. En ændring af aftalen forudsætter at værger (eller anden voksen kunde) deler en bagvedliggende betalingsaftale, der tillader barnets brug af aftalen.

3.3. Opsigelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen kan opsiges af den, der har indgået aftalen uden varsel via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Der kan gå op til et døgn, før opsigelsen er trådt i kraft. Ved opsigelse hæftes for det forbrug, der har været, frem til Rejsekort Kundecenter modtager opsigelsen.

3.4. Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling, herunder hvis det tilknyttede betalingskort ikke længere er aktivt, fx fordi det er spærret eller udløbet, og kortindehaver ikke har tilknyttet et andet aktivt betalingskort.

Meddelelse om ophævelse vil ske via e-mail, brev eller Digital Post.

4. Spærring, lukning og udbetaling af saldo og restperiode på Rejsekort

4.1. Kortindehavers spærring af Rejsekort

Kortindehaver skal straks spærre et Rejsekort Personligt eller et Rejsekort Flex, hvis:

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

Kortindehaver eller kortihændeher kan spærre et Rejsekort på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33, som har døgnåbent for spærring alle ugens syv dage.

Når anmodningen om spærring af et Rejsekort er modtaget, bekræftes tidspunktet for spærringen skriftligt over for kortindehaver, fortrinsvis via e-mail. Se mere om hæftelse og indsigelser under afsnit 5.

Et spærret Rejsekort kan ikke genåbnes. Ved spærring udbetales en eventuel restsaldo og/eller værdi af en restperiode ved spærringstidspunktet, og en eventuel negativ saldo vil blive opkrævet, se nærmere i afsnit 4.4. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et Rejsekort, medmindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort & Rejseplan A/S.

Rejsekort Anonymt kan ikke spærres. En kortihænde-haver af et Rejsekort Anonymt kan dog lukke kortet ved henvendelse på et salgssted eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter, jf. også afsnit 4.3 og 4.4.

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 en kundes Rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- kortindehaveren af et Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om spærring af kortet, har opsagt aftalen om det pågældende Rejsekort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort & Rejseplan A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af CPR-nummer.

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at spærre en kundes Rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller Digital Post i følgende tilfælde:

- Et Rejsekorts saldo er negativ, eller der er opstået gæld, jf. afsnit 4.2.1. eller
- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.

Ved spærring mistes rettighederne til en eventuel mængderabat (rabattrin), der er optjent på det pågældende Rejsekort.

4.2.1. Spærring ved manglende betaling eller negativ saldo på Rejsekort

Et Rejsekort kan spærres af Rejsekort & Rejseplan A/S, hvis saldoen på kortet er negativ, og kortindehaver ikke efter to skriftlige rykkere har tanket det op således, at saldoen ikke længere er negativ. Negativ saldo eller manglende betaling kan føre til spærring af samtlige af kundens Rejsekort.

Rejsekort kan spærres af Rejsekort & Rejseplan A/S, hvis beløb indsat på et Rejsekort via en tank-op-aftale eller en ny periode via en fornyelsesaftale ikke bliver betalt, og kortindehaveren ikke efter to skriftlige rykkere har bragt forholdet i orden.

4.2.2. Undladt check ud

Hvis der tre gange inden for 12 måneder undlades at checke ud ved afslutningen af en rejse, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til at spærre samtlige af en kortindehavers Rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller Digital Post. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse af kortbestemmelserne. Spærring finder alene sted, såfremt der efter en konkret vurdering er mistanke om misbrug. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

For Rejsekort Anonymt gælder særligt, at dette kan lukkes af Rejsekort & Rejseplan A/S straks, hvis check ud er undladt efter endt rejse mindst to gange indenfor en 12 måneders periode.

4.3. Lukning af Rejsekort og opsigelse af kundeforhold

Kortindehaver kan til enhver tid vælge enten at lukke sit Rejsekort og dermed opsiges sin aftale om et Rejsekort eller helt at opsiges sit kundeforhold. Ved anmodning om lukning/opsigelse vil Rejsekort & Rejseplan A/S spærre det/de Rejsekort, kunden er indehaver af.

Ihændeoveren af et Rejsekort Anonymt kan lukke kortet ved personlig henvendelse på Rejsekort salgssteder. For en liste over salgssteder og hvilke services disse yder, se www.rejsekort.dk/salgssteder.

For den nærmere procedure vedrørende udbetaling af saldo henvises til afsnit 4.4 samt til www.rejsekort.dk

4.4. Udbetaling af saldo og tilbagebetaling af restperiode 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 og/eller en restperiode. En eventuel restsaldo/den resterende periode fratrukket et beløb svarende til værdien af en otte dages periode udbetales til kortindehaverens NemKonto. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, refunderes ikke.

Udbetalingen vil ske hurtigst muligt, men da alle transaktioner skal være tilgængelige, for at saldoen kan opgøres, kan det tage op til 14 dage, før udbetaling af en eventuel restsaldo sker. Hvis en kortindehaver, der skal have en udbetaling fra et lukket/spærret Rejsekort, samtidig har en forfalden negativ saldo på et andet Rejsekort eller gæld i forhold til en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale eller anden gæld til Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilknyttede trafikvirksomheder, sker udbetaling af saldo dog først, når gælden er betalt.

En kortindehaver kan få refunderet ubrugt eller restperiode uden at spærre kortet, ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter eller salgssteder. Efter ibrugtagning af perioden udbetales værdien af rest periode fratrukket et beløb svarende til værdien af en otte dages periode. Hvis perioden er ubrugt, udbetales det fulde beløb.

Er kortindehaveren under 15 år udbetales restsaldoen til værgens bankkonto/NemKonto. For indehavere af Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex, der ikke har en NemKonto, sker udbetalingen ved overførsel til en af kortindehaveren anvist konto i et dansk pengeinstitut. Hvis kortindehaveren undtagelsesvis ikke har en konto i et dansk pengeinstitut, kan udbetaling ske kontant ved kortindehaverens personlige henvendelse på et salgssted eller til en udenlandsk konto - kontakt Rejsekort Kundecenter for nærmere information. For en liste over salgssteder og hvilke services disse yder, se www.rejsekort.dk/salgssteder. Kontant udbetaling forudsætter, at kortindehaveren identificerer sig behørigt, fx ved forevisning af legitimation i form af pas, kørekort eller lignende.

Hvis kortindehaveren af et Rejsekort Personligt eller et Rejsekort Flex har en konto i et dansk pengeinstitut, som overførsel kan ske til, men alligevel ønsker kontant udbetaling, kan dette ske efter ovenstående procedure.

Er saldoen på et Rejsekort negativ, opkræves pengene enten via en eksisterende betalingsaftale eller ved fremsendelse af en faktura, der straks forfalder til betaling.

En negativ saldo på et Rejsekort Anonymt skal betales straks ved lukning af kortet.

Restsaldo på et Rejsekort (alle typer) kan udbetales i op til 12 måneder efter kortets udløbsdato. Kortindehaveren (kortihænde-haveren for Rejsekort Anonymt) kan vælge at få udbetalt beløbet via et salgssted, til sin NemKonto ved oplysning af CPR-nummer, til en anden konto i et dansk pengeinstitut eller til en udenlandsk konto – kontakt Rejsekort Kundecenter for nærmere information.

Hvis en positiv saldo på et Rejsekort Anonymt ønskes udbetalt, skal det pågældende Rejsekort indleveres på et salgssted. Udbetaling af positiv saldo på Rejsekort Anonymt kan desuden ske ved, at kortet sendes til Rejsekort Kundecenter med post. Udbetaling af positiv saldo på et Rejsekort Anonymt, som er udløbet, kan i visse situationer alene ske ved at kontakte Rejsekort Kundecenter. Salgsstederne kan i disse situationer bistå med at sende kortet til Rejsekort Kundecenter. Frankeret svarkuvert samt skema til brug for udbetaling af tilgodehavendet kan desuden sendes af Rejsekort Kundecenter til kundens adresse – kontakt Rejsekort Kundecenter for nærmere information. Ihænde-haveren kan i konkrete tilfælde, eksempelvis ved mistanke om misbrug, blive bedt om at fremvise legitimation i form af pas, kørekort eller lignende, når udbetaling sker på et salgssted.

Ved udbetaling til en udenlandsk konto, kan der blive pålagt et gebyr i modtagende bank. Kortindehaveren skal betale dette gebyr. Nærmere oplysning kan fås i egen bank.

4.5. Inddragelse af Rejsekort Personligt

Kun kortindehaver og rejsende, der er checket ind som medpassagerer, kan rejse med gyldig rejsehjemmel på et Rejsekort Personligt. Hvis en anden end kortindehaver rejser på et Rejsekort Personligt, betragtes det som misbrug, hvis kortindehaveren ikke samtidig er checket ind på samme Rejsekort, og kortet kan derfor inddrages i forbindelse med billetkontrol. Der henvises til afsnit 4.2 om spærring af Rejsekort i forbindelse med misbrug.

5. Hæftelse for brug af Rejsekort

5.1. Hæftelse for Rejsekort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehaver, eller en værge, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med Rejsekort. For Rejsekort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale dækker Rejsekort & Rejseplan A/S ikke tab som følge af andres uberettigede brug før 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 mere om spærring af Rejsekort under afsnit 4.1.

5.2. Hæftelse for Rejsekort med tank-op-aftale og fornyelsesaftale

Kortindehaver, eller en værge, som hæfter på vegne af et barn, hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med Rejsekort. For Rejsekort med tank-op-aftale og/eller med fornyelsesaftale dækker Rejsekort & Rejseplan A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af Rejsekort, hvis der snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, rettes henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende Rejsekort.

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet var bortkommet, stjålet eller under mistanke om at være misbrugt, rettede henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på at spærre kortet, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr. Se mere om spærring af Rejsekort under afsnit 4.1. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et Rejsekort ved spærring, hvis årsagen til spærringen kan henføres til kortindehaveren.

5.3. Indsigelsesfrister

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion på Rejsekort skal være Rejsekort Kundecenter i hænde snarest muligt og senest 36 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 3, stk. 1 i forældelsesloven. Ved vurdering af om indsigelser er fremsat rettidigt, vil

der blandt andet blive lagt vægt på kortindehaverens/kortihænderens pligt til løbende at kontrollere posteringer af rejser, se afsnit 1.8.1 og 1.8.2

6. Kunderegister

6.1. Formål med kunderegisteret

Undlader en kortindehaver flere gange at checke ud, skylder en kortindehaver Rejsekort & Rejseplan A/S eller en trafikvirksomhed mere end 500 kr., eller foreligger der særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan kortindehaveren blive opført i Rejsekort kunderegister, og vil hverken kunne købe et Rejsekort Personligt, et Rejsekort Flex eller et Pendlerkort på Rejsekort i op til to år. Ved spærring mistes rettighederne til den eventuelle mængderabat (de rabattrin), der er optjent på det pågældende Rejsekort. Spærring af Rejsekort vil alene ske, hvis der efter en konkret vurdering er mistanke om misbrug.

Rejsekort & Rejseplan A/S registrerer i kunderegisteret oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer samt årsag til, at et Rejsekort er spærret, og at kortindehaver ikke kan erhverve et nyt Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex eller Pendlerkort på Rejsekort i en angiven periode, jf. afsnit 6.2.1, 6.2.2 og 6.2.3. Formålet med registreringen er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af Rejsekort/Pendlerkort og ved at undlade at udstede Rejsekort eller Pendlerkort på Rejsekort til – og indgå tank-op-aftaler eller fornyelsesaftaler med – personer, der er opført i registeret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler.

Rejsekort & Rejseplan A/S kan ved registrering i kunderegisteret spærre samtlige af en kortindehavers Rejsekort og Pendlerkort, hvis der efter en konkret vurdering foreligger mistanke om misbrug.

6.2. Hvem registreres?

Kortindehavere omfattet af afsnit 6.2.1, 6.2.2 og 6.2.3 kan blive registreret i kunderegisteret. Endvidere kan værger, som har indgået aftale om Rejsekort og hæfter på vegne af en umyndig, jf. afsnit 1.8 og 3.1.1, på tilsvarende vis blive registreret. Den person, som bliver registreret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen via e-mail, brev eller Digital Post.

6.2.1. Rejser, der ikke afsluttes ved at checke ud

Hvis der ved afslutningen af rejser med et Rejsekort Personligt eller et Rejsekort Flex er undladt at checke ud tre gange indenfor 12 måneder, kan Rejsekort & Rejseplan A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaveren i kunderegisteret. Registrering af kortindehaveren i kunderegisteret vil alene finde sted, hvis der efter en konkret vurdering er mistanke om misbrug.

Rejsekort & Rejseplan A/S sletter oplysningen i registeret senest et år efter registreringen.

Registreringen som følge af manglende check ud kan mod gebyr slettes efter individuel sagsbehandling, hvor kunden har betalt det skyldige beløb for uafsluttede rejser, jf. afsnit 1.5.

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

Hvis en kortindehaver, eller en værge, der hæfter på vegne af en umyndig, som følge af misligholdelse af en aftale om sine Rejsekort, herunder tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, skylder Rejsekort & Rejseplan A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed mere end 500 kr., kan Rejsekort & Rejseplan A/S, efter skriftlig advarsel og individuel sagsbehandling, optage vedkommende i kunderegisteret. Den person som bliver registreret vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen via e-mail, brev eller Digital Post.

Rejsekort & Rejseplan A/S sletter registreringen:

- når gælden er betalt, eller
- senest to år efter, at kortindehaveren blev optaget i registeret (gælden bliver dog ikke slettet).

6.2.3. Særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug

Hvis der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan Rejsekort & Rejseplan A/S efter en konkret vurdering optage en kortindehaver i kunderegistret. Den, der bliver registreret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen via e-mail, brev eller Digital Post.

Rejsekort & Rejseplan A/S sletter registreringen senest to år efter, at kortindehaveren blev optaget i kunderegisteret.

7. Øvrige kortbestemmelser

7.1. Behandling af personlige oplysninger

Rejsekort & Rejseplan A/S lægger stor vægt på, at kortindehaverne er trygge ved at bruge Rejsekort og www.rejsekort.dk samt at gøre brug af tank-op-aftaler og fornyelsesaftaler.

Alle personoplysninger, herunder oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og CPR-nummer, som opgives i forbindelse med køb og brug af Rejsekort eller oprettelse af tank-op-aftaler, fornyelsesaftaler mv., behandles ansvarligt og i overensstemmelse med lovgivningen, herunder gældende love 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 detaljer om, hvilke oplysninger der registreres, hvordan de behandles, hvem der har adgang til oplysningerne, slettefrister mv.

7.2. Information om rejser og kortsaldo

Indehaveren af et Rejsekort Personligt eller et Rejsekort Flex har ret til oplysninger om de transaktioner, som er foretaget på vedkommendes Rejsekort, herunder rejsehistorik, rejsepris og kortsaldo. Værger, som har indgået aftalen om Rejsekort og hæfter på vegne af et barn under 15

år, har også indsigt i de transaktioner, som er foretaget på barnets Rejsekort, og har adgang til oplysninger via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Kortindehaveren, eller en værge, som hæfter på vegne af et barn, har endvidere pligt til at holde sig orienteret om de transaktioner, som foretages på Rejsekort, jf. afsnit 1.8.

For samtlige typer af Rejsekort gælder, at der altid kan opnås adgang til oplysninger om de sidste fem rejser, samt om Rejsekorts aktuelle saldo ved at placere Rejsekort i en Rejsekortautomat.

Ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter er det muligt at få udleveret en udskrift af transaktionerne på alle typer af Rejsekort.

Indehaveren af et Rejsekort kan også få disse oplysninger ved personlig henvendelse på udvalgte salgssteder, se mere på <https://www.rejsekort.dk/salgssteder>. For Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex forudsætter dette, at der vises legitimation efter personalets anvisning, fx billedlegitimation udstedt af offentlig myndighed såsom pas eller kørekort.

For at få adgang til oplysninger om foretagne rejser på et Rejsekort Anonymt (udover de oplysninger, der er registreret på selve kortet, jf. ovenfor) skal ihændeageren af et Rejsekort Anonymt ved kontakt til Rejsekort Kundecenter eller personligt fremmøde (alene udvalgte salgssteder) dels oplyse kortnummer/fremvise kortet og dels kunne sandsynliggøre, at det er vedkommende, der har rejst på kortet. Dette kan fx ske ved at medarbejderen stiller ihændeageren spørgsmål om, hvilke rejser der har været foretaget på kortet.

7.3. Fejl og uregelmæssigheder

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

Hvis indehaveren af et Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex eller ihændeageren af et Rejsekort Anonymt konstaterer, at opgørelsen over foretagne rejser (rejsehistorikken) omfatter rejser, som ikke menes at være foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kortindehaveren eller ihændeageren af et Rejsekort Anonymt straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på www.rejsekort.dk eller telefonisk, jf. afsnit 1.8.1, 4.1 og 5.3.

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 eller lignende) 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 undtagelsesvise særtilfælde, fx mere omfattende systemnedbrud, hvor brugen af Rejsekort er umuliggjort, og det fremgår af meddelelse på www.rejsekort.dk under "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 derimod 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. Ved fejlbehæftede kort forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet. Der må ikke ske indgreb på Rejsekort (påklæbning, perforering m.v.).

7.5. Erstatningskort

Hvis et Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex er udløbet, fejlbehæftet eller bortkommet, kan der bestilles et nyt Rejsekort med samme korttype, kundetype, rabattrin og evt. tank-op-aftale og/eller fornyelsesaftale som det gamle. Rejser i perioden fra bestillingen af erstatningskortet og frem til erstatningskortet bliver taget i brug tæller dog ikke med i optjeningen af kortindehaverens eventuelle mængderabat (rabattrin) på erstatningskortet.

7.6. Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S

Henvendelser skal rettes til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på www.rejsekort.dk eller på telefon 70 11 33 33.

7.7. Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S – herunder via Digital Post

Kommunikation fra Rejsekort & Rejseplan A/S til kunderne kan ske via e-mail, brev, SMS eller Digital Post.

7.8. Klager

Klager skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på www.rejsekort.dk

Hvis kunden er uenig i Rejsekort Kundecenters afgørelse af en sag, kan der klages til en af instanserne nedenfor. Rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Klager der vedrører fejlbehæftet udstyr, opkrævning af kontrolafgift, Rejsekorts funktionalitet, manglende check-ind og -ud eller aktivering, optagelse i kunderegisteret m.v. kan indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro via et klageskema, der findes på www.abtm.dk.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Automatikvej 1

2860 Søborg

mail@abtm.dk

www.abtm.dk

DSB's Kundeambassadør

Hvis du har modtaget et skriftligt svar vedr. rejse med DSB, og du ikke er tilfreds med afgørelsen, kan du henvende dig til DSBs kundeambassadør på kundeambassadoren@dsb.dk.

EU-Kommissionens online klageportal

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis klageren er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal klageren angive e-mailadressen administration@rejsekort.dk.

Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden behandler klager over Rejsekort & Rejseplan A/S' generelle vilkår samt markedsføring og reklamer (Markedsføringsloven).

Forbrugerombudsmanden kan endvidere behandle klager over fx manglende overholdelse af oplysningskrav, tredjemands misbrug af kort, god skik m.v. i henhold til lov om betalinger.

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens vej 35

2500 Valby

forbrugerombudsmanden@kfst.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

Datatilsynet

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

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

dt@datatilsynet.dk

www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejekort.dk.

Spørgsmål og tvister om fortolkning af kortbestemmelserne er underlagt dansk ret.

Gældende fra 01.05.2022

Version 7.3