

Kortbestemmelser for rejsekort personligt, rejsekort flex og rejsekort anonymt

Gældende fra 1. marts 2018

Version 7.1

Indholdsfortegnelse

Kortbestemmelser for rejsekort personligt, rejsekort flex og rejsekort anonymt	2
1 Om rejsekort	4
1.1 Hvad er et rejsekort	4
1.2 Hvad er et rejsekort med pendler kombi	5
1.3 Sådan anvendes et rejsekort	5
1.4 Kortudsteder	6
1.5 Priser og gebyrer	6
1.6 Korttyper og udløb	7
1.7 Kundetyper	7
1.8 Forpligtelser ved brug af rejsekort	8
1.8.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex	8
1.8.2 Rejsekort anonymt	9
1.8.3 Håndtering og opbevaring af rejsekort	9
1.9 Rejsekort til børn	9
1.9.1 Børn under 15 år	9
1.9.2 Børn på 15, 16 og 17 år	9
2 Kortsaldo, tank-op og fornyelse af periode	10
2.1 Rejsekort - saldo	10
2.2 Tank-op af saldo og fornyelse af periode	10
2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via www.rejsekort.dk	10
3 Tank-op-aftale og fornyelsesaftale	11
3.1 Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	11
3.1.1 Tank-op- og fornyelsesaftale til børn under 18 år	11
3.2 Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	12
3.3 Opsigelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	12
3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	12
4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo og ubrugt periode på rejsekort	13
4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort	13
4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort	14
4.2.1 Spærring ved manglende betaling eller negativ saldo på rejsekort	14
4.2.2 Undladt check ud	14
4.3 Lukning af rejsekort og opsigelse af kundeforhold	15
4.4 Udbetaling af saldo og tilbagebetaling af ubrugt periode fra spærret/lukket rejsekort	15
4.5 Inddragelse af rejsekort personligt	16
5 Hæftelse for brug af rejsekort	17
5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	17
5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale og fornyelsesaftale	17
5.3 Indsigelsesfrister	17
6 Kunderegister	17
6.1 Formål med kunderegisteret	17
6.2 Hvem registreres?	18
6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes ved at checke ud	18
6.2.2 Gæld til Rejsekort A/S eller trafikvirksomhederne	18
6.2.3 Særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug	19
7 Øvrige kortbestemmelser	19
7.1 Behandling af personlige oplysninger	19
7.2 Information om rejser og kortsaldo	19
7.3 Fejl og uregelmæssigheder	20
7.4 Fejlbehæftede rejsekort	21
7.5 Erstatningskort	21
7.6 Henvendelser til Rejsekort A/S	21
7.7 Henvendelser fra Rejsekort A/S - herunder via e-boks	21
7.8 Klager	21

Kortbestemmelser for rejsekort personligt, rejsekort flex og rejsekort anonymt

Rejsekort kortbestemmelser udgør en aftale mellem Rejsekort 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 e-Boks. 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 e-Boks, 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://rejsekort.dk/checkudvej>.

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 billetmedie på et chipkort, der kan tankes op med penge, og som kan bruges i bus, tog, metro og letbane.

Rejsekort A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR-nummer 27 33 20 72, er stiftet af et antal danske trafikvirksomheder. Rejsekort A/S har udgivet nærværende kortbestemmelser og udsteder og ejer alle rejsekort. Rejsekort A/S er desuden dataansvarlig for behandling af personoplysninger i Rejsekort 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 rejsekort.dk kan kunder betjene sig selv.

Rejsekort Kundecenter er trafikvirksomhedernes fælles center for betjening af alle rejsekortkunder. Det er her, du skal henvende dig, hvis der er problemer med dit rejsekort, eller du ønsker oplysninger om rejsekort. Åbningstider kan ses på www.rejsekort.dk/kundeservice. Rejsekort Kundecenter kan kontaktes via www.rejsekort.dk 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.

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

- Arriva Tog A/S, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, www.arriva.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 1R, 3. 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 transportydelse 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 pendler kombi på et rejsekort personligt 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, tjener kortet 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 under "Aktuelt prisblad for rejser".

Et rejsekort anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdele" for at være gyldigt til rejser mellem landsdelene. Se opdelingen i landsdele, og hvordan kortet indstilles 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 personligt 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 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.

Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. 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. Der opkræves samtidig gebyr, jf. afsnit 1.5. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som 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 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.

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". 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 kortihænde-haveren glemmer at checke ud eller er forhindret heri, kan check ud under visse forudsætninger ske via app'en Check Udvej eller via hjemmesiden i henhold til vilkårene herfor. Brug app'en, eller efterindmeld check ud på <https://rejsekort.dk/checkudvej> i henhold til vilkårene herfor.

Reglerne for brug af rejsekort fremgår af De fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. På [rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan 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 A/S

Automatikvej 1, 1.

2860 Søborg.

CVR-nr. 27 33 20 72

E-mail adresse: 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 udstedelse af rejsekort i salgssted, udover kortprisen: 30 kr.
- Gebyr for fremsendelse af rejsehistorik, der går længere tilbage end 13 måneder: 20 kr.
- Gebyr ved valg af kontant udbetaling af saldo på et rejsekort personligt eller flex eller ubrugt periode på et pendler kombi, når kortindehaveren har konto i dansk pengeinstitut: 50 kr.
- Gebyr for opkrævning af yderligere beløb for en rejse uden foretaget check ud: 20 kr.
- Gebyr ved sletning af en kunde fra kunderegistret, mod betaling af gæld: 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 (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. Priser og rabatter for rejser med rejsekort er oplyst på www.rejsekort.dk under "Priser for rejser" og kan også beregnes på www.rejsekort.dk under "Beregn

prisen på din rejse". Trafikvirksomhederne fastsætter også rejseregler for brug af rejsekort, se de Fælles landsdækkende rejseregler på www.rejsekort.dk

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

1.6 Korttyper og udløb

Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort udløber 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. Dette er dog ikke muligt for rejsekort personligt med et aktivt pendler kombi. 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.

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 kortihænde-haveren, der har rettigheder/forpligtigelser i forhold til et rejsekort anonymt. Det er ikke muligt for 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 er voksen, barn, ung, pensionist, hund/cykel, handicap og erhverv. Nedenfor fremhæves særlige forhold vedrørende udvalgte kundetyper.

Kundetypen pensionist kan bruges, hvis du er fyldt 65 år eller er førtidspensionist. Du skal vælge et rejsekort personligt med kundetypen pensionist for at få eventuelle prisfordele som pensionist.

Kundetypen ung kan bruges, hvis du er 16-25 år eller har et Ungdomskort.

Kundetypen 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 A/S.

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

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det dankort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort 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 snarest muligt 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

Kortihænde-haveren af et rejsekort anonymt er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) rejsepriser samt kortsaldo. Ihænde-haveren af et rejsekort anonymt er ligeledes forpligtiget til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer priser, som efter kortihænde-haverens opfattelse ikke er korrekte. 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 kortihænde-haveren 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 væрге 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 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 dankort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgn. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, beløbet eller

perioden skal bruges på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro/letbane eller bus. Se mere herom på www.rejsekort.dk under "Tank-op" og "Periodekort".

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 flex, kan indgå en aftale med Rejsekort 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 tilknyttes et dankort (via en så kaldt betalingsaftale).

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 efter udløb af den foregående periode.

Hvis en betalingsaftale (dankort) 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.

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

Et barn kan få en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, hvis en værge 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, hvis et væргеforhold er oprettet. Når barnet fylder 15 år, har værger ikke længere adgang til barnets selvbetjening.

Værger hæfter for brugen af barnets rejsekort, herunder tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen frem til det tidspunkt, hvor kortet spærres eller lukkes, eller tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen lukkes eller opsiges, og opsigelsen er modtaget af den trafikvirksomhed, der er valgt som administrator.

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

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. Vilkårene 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 dankort 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 deler en ny bagvedliggende betalingsaftale.

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 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 dankort ikke længere er aktivt, fx fordi det er spærret eller udløbet, og kortindehaver ikke har tilknyttet et andet aktivt dankort.

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

4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo og ubrugt periode 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 en værge, der hæfter på vegne af et barn, 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. Kortindehaver skal identificere sig og sit rejsekort i forbindelse med spærring.

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

For rejsekort uden tank-op-aftale eller fornyelsesaftale dækker Rejsekort A/S ikke tab som følge af andres uberettigede brug af et rejsekort, før det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på spærring af det pågældende kort. Fra spærringstidspunktet hæfter Rejsekort A/S.

For rejsekort med tank-op-aftale/fornyelsesaftale dækker Rejsekort A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af kortet, hvis kortindehaver snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, retter henvendelse til Rejsekort A/S (via Rejsekort Kundecenter) med henblik på spærring af kortet. Hvis Rejsekort 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 A/S med henblik på at spærre sit rejsekort, hæfter kortindehaveren for tab som følge af andres uberettigede brug af rejsekort frem til spærringen med et maksimalt beløb på 4.000 kr. 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 ubrugt periode 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, med mindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort A/S.

Rejsekort anonymt kan ikke spærres. En kortihænder af et rejsekort anonymt kan dog lukke kortet ved henvendelse i et betjent salgssted eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter, jf. også afsnit 4.3 og 4.4.

4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort

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

Rejsekort 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 A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af persondata.

Rejsekort A/S er berettiget til at spærre en kundes rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks 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 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 alle kundens rejsekort.

Rejsekort kan spærres af Rejsekort 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 A/S berettiget til at spærre samtlige af en kortindehavers rejsekort efter at have sendt to advarsler til kortindehaveren via e-mail, brev eller e-Boks. Spærring relaterer sig til et kundeforhold og en kortindehavers overtrædelse af kortbestemmelserne og knytter sig således ikke til et enkelt rejsekort. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekort kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres af Rejsekort 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 opsig sin aftale om et rejsekort eller helt at opsig sit kundeforhold. Ved anmodning om lukning/opsigelse vil Rejsekort A/S spærre det/de rejsekort, kunden er indehaver af.

Ihændeoveren af et rejsekort anonymt kan lukke kortet ved personlig henvendelse i udvalgte rejsekort salgssteder, se mere på 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 ubrugt periode fra spærret/lukket rejsekort

Efter spærring eller lukning skal et rejsekort, såfremt det findes, indleveres til Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed.

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S kortets saldo og/eller en ubrugt periode. En eventuel restsaldo/den ubrugte periode fratrukket et beløb svarende til værdien af en otte dages periode udbetales til kortindehaverens Nem-Konto. 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, sker udbetaling af saldo dog først, når gælden er betalt.

En kortindehaver kan få refunderet ubrugt periode uden at spærre kortet, ved henvendelse til betjent salg. Efter ibrugtagning af perioden udbetales værdien af ubrugt 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 nærmere anvist salgssted eller til en udenlandsk konto (tilbydes kun af udvalgte trafikvirksomheder og ved modregning af faktiske transaktionsomkostninger - kontakt Rejsekort Kundecenter for nærmere information). For en liste over salgssteder, se www.rejsekort.dk under "Salgs- og servicesteder". 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 og mod betaling af gebyr, jf. afsnit 1.5.

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.

Hvis en positiv saldo på et rejsekort anonymt ønskes udbetalt, skal det pågældende rejsekort altid indleveres i et nærmere anvist salgssted eller hos Rejsekort Kundecenter. Restsaldo udbetales i op til 12 måneder efter kortets udløbsdato. Ihændeageren skal ved udbetalingen oplyse navn og adresse, og der kan i konkrete tilfælde bedes om yderligere legitimation, eksempelvis ved mistanke om misbrug. Ihændeageren kan vælge at få udbetalt beløbet til sin NemKonto ved oplysning af CPR-nr., eller til en anden konto i et dansk pengeinstitut eller kontant i et nærmere anvist salgssted.

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 A/S ikke tab som følge af andres uberettigede brug, før det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort A/S. Se 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 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 A/S med henblik på spærring af det pågældende rejsekort.

Hvis Rejsekort 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 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 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 13 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 97 i lov om betalinger. 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 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 i op til to år. Ved spærring mistes rettighederne til den

eventuelle mængderabat (de rabattrin), der er optjent på det pågældende rejsekort.

Rejsekort 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 i en angiven periode, jf. nedenfor. Formålet med registreringen er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af rejsekort/pendlerkort ved at undlade at udstede rejsekort eller pendlerkort til - og indgå tank-op-aftaler eller fornyelsesaftaler med - personer, der er opført i registeret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor.

Rejsekort A/S kan ved registrering i kunderegisteret spærre samtlige af en kortindehavers rejsekort og pendlerkort, hvis der foreligger begrundet mistanke om misbrug.

Registreringen kan mod gebyr slettes efter individuel sagsbehandling, hvor kunden har betalt det skyldige beløb, jf. afsnit 1.5.

6.2 Hvem registreres?

Kortindehavere omfattet af afsnit 6.2.1, 6.2.2 og 6.2.3 nedenfor kan blive registreret. Endvidere kan værger, som har indgået aftale om rejsekort og hæfter på vegne af et barn, 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 e-Boks.

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 A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaveren i kunderegisteret.

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

6.2.2 Gæld til Rejsekort A/S eller trafikvirksomhederne

Hvis en kortindehaver eller en værge, der hæfter på vegne af et barn, som følge af misligholdelse af en aftale om sine rejsekort, herunder tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, skylder Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed mere end 500 kr., kan Rejsekort A/S optage vedkommende i kunderegisteret. Den person, som bliver registreret, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen via e-mail, brev eller e-Boks.

Rejsekort A/S sletter registreringen:

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

6.2.3 Særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug

Hvis der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug, kan Rejsekort 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 e-Boks.

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

7 Øvrige kortbestemmelser

7.1 Behandling af personlige oplysninger

Rejsekort A/S lægger stor vægt på, at kortindehaverne er trygge ved at bruge rejsekort og www.rejsekort.dk samt ved 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 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 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 ret til indsigt i de transaktioner, som er foretaget på barnets rejsekort.

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.

Kortindehaveren eller en værge, som hæfter på vegne af et barn under 15 år, kan ved indgåelse af værgesforhold endvidere få adgang til oplysninger via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk

Ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter er det muligt at få udleveret en udskrift af transaktionerne på rejsekort. Der opkræves dog gebyr for udskrift af rejsehistorik for mere end de seneste 13 måneder, jf. afsnit 1.5.

Indehaveren af et rejsekort personligt eller et rejsekort flex kan også få disse oplysninger ved personlig henvendelse i udvalgte salgssteder, se mere på www.rejsekort.dk/salgssteder. Dette forudsætter, 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 personligt fremmøde i udvalgte salgssteder dels 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 A/S sig ansvaret herfor.

Hvis kortindehaveren 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 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 undtagelsesvise særtilfælde, fx mere 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 derimod sendes til Rejsekort Kundecenter, som undersøger kortet. Kontakt Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for nærmere vejledning.

Rejsekort 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 erstatningskort 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 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 A/S – herunder via e-boks

Kommunikation fra Rejsekort A/S til kunderne kan ske via e-mail, brev, SMS eller e-Boks, i det omfang kunderne ikke er fritaget fra at modtage 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

Vesterbrogade 149

1620 Købehavn V.

mail@abtm.dk

www.abtm.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-mail adressen administration@rejsekort.dk

Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden behandler klager over Rejsekort 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 A/S' behandling (registrering, videregivelse etc.) af dine personoplysninger, herunder i forbindelse med spærring af et rejsekort, behandles af Datatilsynet.

Datatilsynet
Borgergade 28, 5. sal
1300 København K
dt@datatilsynet.dk
www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejsekort.dk

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

