

Vilkår for RejseBillet
Gyldig fra 1. juli 2023
Version 1



RejseBillet

1. Generelt om RejseBillet	3
2. Rejseregler	3
3. Billettyper og gyldighed	3
3.1. Enkeltbilletter:	4
3.2. Zonebilletter:	5
3.3. Pendlerkort:	7
3.4. Pendler20	8
3.5. Tillægsydelser:.....	9
3.5.1. Tillæg for rejser med metroen til Pendlerkort og Pendler20:	9
3.5.2. Tilkøbsbillet til 1 zone eller tillæg til rejse i metroen:.....	9
3.5.3. Cykelbillet metro:.....	10
3.5.4. DSB 1' tilkøbsbillet:	10
3.6. Generelt om gyldigheden af billetter og Pendlerprodukter på RejseBillet:.....	10
4. Levering og overførsel af billetter og Pendlerprodukter	11
5. Kontrol	12
6. Kommunikation i RejseBillet	12
7. Betalingsmåder/Betalingskort.....	12
8. Kvittering	12
9. Ændringer.....	12
10. Tilbagebetaling.....	13
11. Forbehold	13
12. Misbrug	13
13. Ændring af disse vilkår	14
14. Klager.....	14



RejseBillet

Vilkår for RejseBillet

RejseBillet er en mobilapplikation (herefter benævnt "app" eller "appen") udviklet af Rejsekort & Rejseplan A/S til Android og iOS smartphones (herefter benævnt "mobile enheder"). RejseBillet udbydes og ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1. 2860 Søborg, CVR 27332072. Når du bruger RejseBillet, accepterer du disse vilkår. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du tager RejseBillet i brug.

1. Generelt om RejseBillet

I RejseBillet kan du købe rejsehjemmel i form af enkeltbilletter, pendlerprodukter og visse tillægsydelse til kollektiv transport i Danmark. Dine købte billetter/pendlerprodukter fremgår i appen og du kan desuden se dine købstransaktioner og oplyste personlige data. I appen kan du desuden gøre brug af forskellige services f.eks. om trafikinformation og favoritlokationer, ligesom du kan gøre brug af den mobile enheds GPS for lettere at finde din lokation ved køb af rejsehjemmel.

Det er muligt at benytte RejseBillet ved blot at registrere et mobiltelefonnummer til køb af enkeltbilletter.

Ved køb af pendlerprodukter, som er personlige produkter, i RejseBillet, vil du skulle afgive yderligere personoplysninger, i form af navn, e-mailadresse og fødselsdato. Du kan læse nærmere om Rejsekort & Rejseplan A/S' behandling af personoplysninger i privatlivspolitikken, som kan findes på www.rejsekort.dk.

2. Rejseregler

Rejsen er, udover disse vilkår, også omfattet af de Fælles landsdækkende rejseregler med oplysning om gennemgående billetter, rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar, tilbagebetaling mm. [Læs mere om Fælles landsdækkende rejseregler her.](#)

3. Billettyper og gyldighed

I RejseBillet kan du købe rejsehjemmel til kollektiv transport i form af enkeltbilletter, pendlerprodukter og visse tillægsydelse. Hvilke billettyper og tillægsydelse der er tilgængelige i appen, afhænger af din geografiske placering, og hvilke konkrete rejsebehov du angiver ved brugen af appen. Det er muligt i RejseBillet at købe visse tillægsydelse i form af tillægszoner, tillæg for rejser med metro, Metro cykelbillet, samt DSB 1' tillæg. De tilgængelige billettyper samt tillægsydelse vil kunne ændres over tid, fx ved takstændringer eller når landets trafikvirksomheder ændrer deres produktsortimenter.

Forud for køb af rejsehjemmel i RejseBillet vil du blive informeret om gyldigheden for den valgte billet. Du vil således kunne aflæse, hvilke transportmidler du kan benytte samt hvilket geografisk område billetten dækker. Idet disse parametre afhænger af, hvilken konkret billet du køber, og hvor i landet billetten købes, er det vigtigt at være opmærksom på dette i forbindelse med køb af rejsehjemmel.



RejseBillet

En enkeltbillet kan enten købes med angivelse af konkret start- og slutdestination eller som zonebillet.

3.1. Enkeltbilletter:

En enkeltbillet giver gyldig rejsehjemmel fra den angivne startdestination til den angivne slutdestination. Billetten er gyldig til én rejse på den valgte strækning den dato, der står på billetten, ved brug af de transportmidler, som fremgår af billetten, og med fri omstigning i afrejse- og ankomstzonen mellem tog, bus, metro, lokalbanetog og letbane.

Ved køb af enkeltbillet er det for visse rejser muligt at tilvælge DSB 1' Regional (RE) eller DSB 1' Inter City (IC).

Hvis **DSB 1' IC** vælges i forbindelse med køb af enkeltbillet, vil der på billetten stå DSB 1' IC, også selvom DSB ikke nødvendigvis udbyder DSB 1' på hele rejsen. DSB 1' IC giver adgang til DSB 1' i IC-, Lyntog, Lyn+ og regionaltog.

Hvis **DSB 1' RE** vælges i forbindelse med køb af enkeltbillet, vil der på billetten stå DSB 1' RE, også selvom DSB ikke nødvendigvis udbyder DSB 1' på hele rejsen. DSB 1' RE giver adgang til DSB 1' i regionaltog, men ikke DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.

DSB 1' IC og DSB 1' RE er priskefaste tillæg til billetens standardpris og er derfor ikke afhængig af, hvor langt du rejser. For nærmere information om DSB 1' IC og RE, herunder tillægsydelse, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Bemærk, at for enkeltbilletter til rejser **lokalt i Jylland og på Fyn**, der kun omfatter bus, lokalbanetog og/eller letbane, er billetens tidsmæssige gyldighed svarende til en zonebillet.

For enkeltbilletter til rejser **lokalt i Jylland og på Fyn samt rejser der krydser Storebælt**, hvor der som en del af rejsen indgår Intercitytog, lyntog og/eller regionaltog, følger den tidsmæssige gyldighedsperiode DSB's billetdøgn, som er fra kl. 04.00 til 03.59 næste dag. På billetter til afrejse mellem kl. 00.00 og 03.59 vil datoen på billetten være kalenderdatoen. Bemærk, at rejsen skal være påbegyndt inden kl. 03.59.

En enkeltbillet til rejse på **Sjælland, Lolland, Falster og Møn dækkende 8 zoner eller derunder** vil reelt udstedes som en zonebillet. Billetten vil derfor være omfattet af reglerne for zonebilletter, se nærmere nedenfor.

For enkeltbilletter på **Sjælland, Lolland, Falster og Møn på 9 zoner eller derover** følger den tidsmæssige gyldighedsperiode DSB's billetdøgn, som er fra kl. 04.00 til 03.59 næste dag. På billetter



RejseBillet

til afrejse mellem kl. 00.00 og 03.59 vil datoen på billetten være kalenderdatoen. Bemærk, at rejsen skal være påbegyndt inden kl. 03.59.

Tilbagebetaling

Enkeltbilletter kan tilbagebetales frem til dagen før afrejse.

3.2. Zonebilletter:

En zonebillet giver gyldig rejsehjemmel i de valgte zoner i gyldighedsperioden. Billetten er tidsbegrænset, og gyldighedsperioden afhænger af, hvor mange zoner der er købt, og hvor i landet de er købt til. Der er således regionale forskelle på, hvor lang tid en zonebillet er gyldig. Billetten skal altid købes med udgangspunkt i den zone, hvor du fysisk påbegynder din rejse (startzonen). Datoen og startzone fremgår forud for købet og kan altid findes på selve billetten.

Ved køb af zonebillet er det for visse rejser muligt at tilvælge DSB 1' Regional (RE).

Hvis **DSB 1' RE** vælges i forbindelse med køb af zonebillet, vil der på billetten stå DSB 1' RE, også selvom DSB ikke nødvendigvis udbyder DSB 1' på hele rejsen. DSB 1' RE giver adgang til DSB 1' i regionaltoget, men ikke DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.

DSB 1' RE er et prisfast tillæg til billetens standardpris og er derfor ikke afhængig af, hvor langt du rejser. For nærmere information om DSB 1' RE, herunder tillægsydelse, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Du betaler for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter.

Zonebilletter i **Midtjylland** (Midttrafiks område), **Syddjylland** (Sydtrafiks område) eller på **Fyn** (Fynbus' område) er kun gyldige til rejser med bus, letbane og lokalbanetog. Billetterne er således ikke gyldige til togrejser med DSB eller Arriva.

Til rejser på **Sjælland, Lolland, Falster og Møn** (DOT's område)

kan du købe zonebilletter (2-8 zoner), som gælder til et ubegrænset antal rejser med tog, bus, lokalbanetog og Metro indenfor gyldighedsperioden og de valgte zoner.

Til rejser i **Nordjylland** (NT's område) kan du købe zonebilletter (2-26 zoner), som gælder til tog, bus og lokalbanetog.

Det er også muligt at købe zonebilletter, som kun gælder til rejser med bus og lokalbanerne Vemb-Lemvig-Thyborøn og Esbjerg-Varde-Nørre Nebel.



RejseBillet

I følgende tabel fremgår den tidsmæssige gyldighed af billetter til zoner opgjort i minutter (min) fordelt efter landsdele:

Nordjylland (Nordjyllands Trafiksel- skabs om- råde)	Midtjylland (Midttrafiks område)	Sydjylland (Sydtrafiks område)	Fyn (Fynbus' område)	Bornholm (BAT's om- råde)	Sjælland, Lol- land, Falster og Møn (DOT's om- råde)
2 zoner: 60 min	2 zoner: 60 min	2 Zoner: 60 min	2 Zoner: 60 min	1 Zoner: 30 min	2 zoner: 75 min
3 zoner: 60 min	3 zoner: 60 min	3 Zoner: 75 min	3 Zoner: 75 min	2 Zoner: 45 min	3 zoner: 90 min
4 zoner: 75 min	4 zoner: 75 min	4 Zoner: 90 min	4 Zoner: 90 min	3 Zoner: 60 min	4 zoner: 105 min
5 zoner: 105 min	5 zoner: 105 min	5 Zoner: 105 min	5 Zoner: 105 min	4 Zoner: 75 min	5 zoner: 120 min
6 zoner: 115 min	6 zoner: 115 min	6 Zoner: 115 min	6 Zoner: 120 min	5 Zoner: 90 min	6 zoner: 135 min
7 zoner: 125 min	7 zoner: 125 min	7 Zoner: 125 min	7 Zoner: 135 min		7 zoner: 150 min
8 zoner: 135 min	8 zoner: 135 min	8 Zoner: 135 min	8 Zoner: 150 min		8 zoner: 165 min
9 zoner: 145 min	9 zoner: 145 min	9 Zoner: 145 min	9 Zoner: 165 min		
10 zoner: 155 min	10 zoner: 155 min	10 Zoner: 155 min	10 Zoner: 180 min		
11 zoner: 165 min	11 zoner: 165 min	11 Zoner: 165 min	11 Zoner: 195 min		
12 zoner: 175 min	12 zoner: 175 min	12 Zoner: 175 min	12 Zoner: 210 min		
13 zoner: 185 min	13 zoner: 185 min	13 Zoner: 185 min	13 Zoner: 225 min		
14 zoner: 195 min	14 zoner: 195 min	14 Zoner: 195 min	14 Zoner: 240 min		
15 zoner: 205 min	15 zoner: 205 min	15 Zoner: 205 min			
16 zoner: 205 min	16 zoner: 205 min	16 Zoner: 215 min			
17 zoner: 215 min	17 zoner: 215 min	17 Zoner: 225 min			
18 zoner: 225 min	18 zoner: 225 min	18 Zoner: 235 min			
19 zoner: 235 min	19 zoner: 235 min	19 Zoner: 245 min			
20 zoner: 245 min	20 zoner: 245 min	20 Zoner: 255 min			
21 zoner: 255 min	21 zoner: 255 min	21 Zoner: 265 min			



RejseBillet

22 zoner: 265 min	22 zoner: 265 min	22 Zoner: 275 min			
23 zoner: 275 min	23 zoner: 275 min	23 Zoner: 285 min			
24 zoner: 285 min	24 zoner: 285 min	24 Zoner: 295 min			
	25 zoner: 295 min	25 Zoner: 300 min			
	26 zoner: 305 min	26 Zoner: 300 min			

Tilbagebetaling

Zonebilletter kan tilbagebetales frem til dagen før afrejse.

3.3. Pendlerkort:

Du kan i RejseBillet købe Pendlerkort.

Pendlerkort er et personligt produkt, der alene kan bruges til rejser i en fastsat periode og i et fastlagt geografisk område. Kunden kan selv vælge i hvilken periode og inden for hvilket geografisk område, et Pendlerkort skal være gyldigt. For så vidt angår lokale Pendlerkort, er det geografiske område dog defineret på forhånd.

Et Pendlerkort er et personligt kort, som udelukkende må bruges af kunden. Pendlerkort giver alene rejsehjemmel i det område og i den periode, som Pendlerkortet er gyldigt i.

Visse ydelser såsom adgang til DSB 1' og Københavns metro kræver tilvalg til Pendlerkortet, som du kan læse nærmere om nedenfor.

Når du benytter Pendlerkort, skal du kunne vise legitimation på dit fulde navn til kontrolpersonale (sundhedskort, studiekort, kørekort eller pas).

Pendlerkort på RejseBillet aktiveres automatisk og giver gyldig rejsehjemmel fra kl. 00.00 på første gyldighedsdag. Pendlerperioden udløber kl. 03:59:59 dagen efter udløbsdatoen og kan fornyes via RejseBillet.

Prisen for Pendlerkort fastsættes af hver takstmyndighed (trafikvirksomhed) og er bl.a. bestemt af periodens længde, kundetype og geografiske gyldighed (strækning/zoner). For nærmere information om priser, herunder om tillæg til Pendlerkort for anvendelse af metroen, henviser Rejsekort & Rejseplan A/S til de pågældende trafikvirksomheders hjemmesider.



RejseBillet

Et Pendlerkort kan udstedes til kundetyperne 'Voksen', 'Barn', eller 'Pensionist'. Et Pendlerkort med kundetyperne 'Barn' kan bruges af børn til og med 15 år.

Ved køb af Pendlerkort er det muligt at tilvælge DSB 1' Regional (RE) eller DSB 1' Inter City (IC).

Hvis **DSB 1' IC** vælges i forbindelse med køb af Pendlerkort, vil der på Pendlerkort stå DSB 1' IC. DSB 1' IC giver inden for Pendlerkortets gyldighed adgang til DSB 1' i IC-, Lyntog, Lyn+ og regionaltog.

Hvis **DSB 1' RE** vælges i forbindelse med køb af Pendlerkort, vil der på Pendlerkort stå DSB 1' RE. DSB 1' RE giver inden for Pendlerkortets gyldighed adgang til DSB 1' i regionaltog, men ikke DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.

For nærmere information om DSB 1' IC og RE, herunder tillægsydelser, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Tilbagebetaling

Pendlerkort kan indtil påbegyndelse af første gyldighedsdag annulleres, hvorefter der sker fuld tilbagebetaling. Inden for gyldighedsperioden kan Pendlerkort annulleres, hvorefter restperioden tilbagebetales med fradrag af beløb svarende til 8 dages gyldighed. Annullering af Pendlerkort kan ikke fortrydes.

3.4. Pendler20

Pendler20 er et personligt produkt, som i RejseBillet alene sælges til brug i DOT's område (Sjælland, Lolland, Falster og Møn).

Pendler20 giver adgang til 20 rejsedage indenfor en gyldighedsperiode på 60 sammenhængende dage. På en aktiveret rejsedag kan du rejse frit i de specifikke zoner, som dit Pendler20-kort gælder til. En rejsedag skal aktiveres inden påstigning og gælder frem til kl. 03.59 den efterfølgende dag. Du aktiverer en rejsedag i appen.

Når du rejser med dit Pendler20-kort, skal du kunne vise legitimation med dit fulde navn på forlangende (sundhedskort, studiekort, kørekort eller pas).

Ved køb af Pendler20 er det muligt at tilvælge DSB 1' Regional (RE).

Hvis **DSB 1' RE** vælges i forbindelse med køb af Pendler20, vil der på Pendler20 stå DSB 1' RE. DSB 1' RE giver inden for Pendler20's gyldighed adgang til DSB 1' i regionaltog, men ikke DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.



RejseBillet

For nærmere information om DSB 1' RE, herunder tillægsydelse, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Tilbagebetaling

Ønsker du at få refunderet et Pendler20, hvor gyldighedsperioden på 60 dage endnu ikke er påbegyndt, kan du få det refunderet fuldt ud direkte i appen.

Fra første gyldighedsdag fratrækkes et beløb svarende til værdien af fem rejsedage fra de ubrugte rejsedage ved tilbagebetaling. På et gyldigt Pendler20 med ti resterende rejsedage, vil der således kunne tilbagebetales værdien af fem rejsedage. Tilbagebetaling kan kun ske inden udløb af Pendler20's gyldighedsperiode på de 60 dage. Efter endt gyldighedsperiode på de 60 dage er der ingen tilbagebetaling.

3.5. Tillægsydelse:

3.5.1. Tillæg for rejser med metroen til Pendlerkort og Pendler20:

Du skal betale tillæg for rejser med metro, hvis dit Pendlerprodukt skal være gyldigt i metroen. Tillægget koster det samme, uanset hvor mange zoner du har på dit Pendlerprodukt. Vælger du at betale tillægget, er dit Pendlerprodukt gyldigt i bus, tog og metro.

Hvis du har fravalgt tillæg for rejser med metro og får behov for at rejse med metroen, kan du købe en tilkøbsbillet til Pendlerprodukt på 1 zone til dit gyldige Pendlerprodukt.

Tilbagebetaling

Tillæg for rejser med metroen til pendlerprodukter tilbagebetales ikke særskilt, og reglerne om tilbagebetaling følger således reglerne for tilbagebetaling af Pendlerkort og Pendler20.

3.5.2. Tilkøbsbillet til 1 zone eller tillæg til rejse i metroen:

Det er muligt at købe en tilkøbsbillet (1 ekstra zone eller tillæg til rejse i metroen), hvor du kan forlænge gyldigheden af et gyldigt Pendlerkort eller Pendler20 produkt med én zone. Billetten giver adgang til metroen for Pendlerkort i zone 1-4, hvor tillæg for rejser med metro er fravalgt, samt i den ekstra zone tilkøbsbilletten gælder til.

Du skal købe billetten inden pendlerproduktets gyldighed udløber og inden du påbegynder din rejse i den ekstra zone eller påstiger metroen. Du kan rejse ubegrænset med bus, tog eller metro indenfor gyldighedsperioden, som er 1 time og 15 minutter.

Tilkøbsbilletten er kun gyldig på Sjælland, Lolland, Falster og Møn (i DOT's område).

Tilbagebetaling



RejseBillet

Tilkøbsbilletter kan ikke tilbagebetales.

3.5.3. Cykelbillet metro:

En Cykelbillet metro giver adgang til at medbringe en cykel i metroen uden for spærretiden. Bemærk, at cykelbilletten ikke giver dig gyldig rejsehjemmel, men alene giver adgang til, at du kan medtage en cykel på rejsen.

Cykelbilletten kan enten købes alene via 'Cykel' knappen i billetmenuen eller i samme bestillingsflow som billetten til dig selv.

Cykelbilletten gælder i 1 time og 30 minutter og udelukkende i metroen. For nærmere information om reglerne for medtagning af cykel i metroen, herunder reglerne om spærretid, henvises til Fælles landsdækkende rejseregler.

3.5.4. DSB 1' tilkøbsbillet:

Det er for rejser indeholdende et DSB IC-, Lyntog, Lyn+ eller regionaltog muligt at købe en DSB 1' RE eller IC tilkøbsbillet i RejseBillet. Denne type billet udgør **ikke** i sig selv gyldig rejsehjemmel. Det er derfor en forudsætning ved dette produkt, at du har særskilt gyldig rejsehjemmel i form af enten enkelt- eller zonebillet eller et pendlerprodukt.

Hvis **DSB 1' IC** vælges, vil der på billetten stå DSB 1' IC. DSB 1' IC giver adgang til DSB 1' i IC-, Lyntog, Lyn+ og regionaltog.

Hvis **DSB 1' RE** vælges, vil der på billetten stå DSB 1' RE. DSB 1' RE giver adgang til DSB 1' i regionaltog, men **ikke** DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.

For nærmere information om DSB 1' RE og DSB 1' IC, herunder tillægsydelse, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Tilbagebetaling

Det er muligt at tilbagebetale en DSB 1' tilkøbsbillet frem til dagen før afrejse.

3.6. Generelt om gyldigheden af billetter og Pendlerprodukter på RejseBillet:

Billetter er først gyldige, når de er modtaget på den mobile enhed, er aktive og kan fremvises på forlangende. Dette skal ske inden påbegyndelse af rejsen.

En rejsedag på Pendler20 er først gyldig, når den er aktiveret i appen, hvilket skal ske inden påbegyndelse af rejsen.



RejseBillet

Såfremt du mister/glemmer din mobile enhed, hvis den løber tør for strøm, eller du på anden måde ikke er i stand til at vise din billet eller få den scannet, fx på grund af en revnet skærm, skal du skaffe anden gyldig rejsehjemmel, inden du begynder din rejse. Gør du ikke det, har du ikke gyldig rejsehjemmel, og du kan derfor pålægges en kontrolafgift.

Sidste påstigning skal ske, inden billetten udløber. Ved udløb af din billet, kan du færdiggøre rejsen inden for de zoner, hvor billetten gælder. Du kan dog ikke skifte til anden bus, tog, letbane eller metro.

Kopiering, forfalskning eller ændring af billetter købt via RejseBillet og overførsel til anden person er strafbart. Det er strafbart at rejse på billetter, der er forfalskede eller kopierede. Misbrug kan anmeldes til politiet. Læs nærmere om de mulige øvrige konsekvenser ved misbrug af RejseBillet under afsnittet "Misbrug" længere nede i dette dokument.

Pendlerkort og aktiverede rejsedage på Pendler20 er gyldige til et ubegrænset antal rejser med bus og tog inden for gyldighedstiden og de valgte zoner. Hvis du har købt tillæg til rejser med metro til dit Pendlerkort/Pendler20, er det også muligt at rejse med metro.

Billetter, som har en dags gyldighed, og Pendlerkort, som er gyldige i en periode på 30-60 dage, er gyldige til kl. 03.59.59 natten efter sidste gyldighedsdag. Zonebilletter er gyldige i den tidsperiode, som står angivet på billetten. En aktiveret rejsedag på Pendler20 er gyldig til dagen efter aktiveringen kl. 03.59.59.

Ved køb af cykelbillet til metroen skal du være opmærksom på, at der er tidspunkter, hvor cykelmedtagning ikke er tilladt.

4. Levering og overførsel af billetter og Pendlerprodukter

Billetter og pendlerprodukter købt via RejseBillet bliver leveret til og gemt på den mobile enhed, hvorpå appen er installeret, og på det telefonnummer, du registrerer dig med. Derfor skal du bekræfte dit telefonnummer via en SMS-kode.

Hvis du af- og geninstallerer RejseBillet på din mobile enhed, eller hvis du skifter telefonnummer, kan du selv overføre dine gyldige billetter, dine kvitteringer samt dine kundeoplysninger til din enhed/dit nye telefonnummer, hvis du har registreret din e-mail. Du skal nemlig benytte din e-mail for at gendanne din brugerprofil. E-mailen skal være unik, det vil sige, at der ikke må være flere brugere af appen, som er registreret med den. Har du ikke oplyst din e-mail, kan du kontakte RejseBillet Kundecenter for at få hjælp til overførslen.

Vær opmærksom på, at du maksimalt kan overføre din brugerprofil 5 gange til en anden mobil enhed.

Din profil på RejseBillet kan desuden kun være i brug på én mobil enhed ad gangen.



RejseBillet

Det er ikke muligt at udskrive billetter og Pendlerprodukter købt i RejseBillet.

5. Kontrol

Billetter skal vises til kontrolpersonalet på forlangende. Kontrolpersonalet skal kunne verificere billettens gyldighed ved at scanne billetten eller foretage en kontrolopringning til det telefonnummer, som billetten er bestilt med. Det er derfor dit ansvar at sikre, at din mobile enhed er i en stand, hvor dette er muligt. Vær opmærksom på, at en revnet skærm kan forhindre scanning af billetten. For nærmere information om reglerne for billetkontrol henvises til Fælles landsdækkende rejseregler.

6. Kommunikation i RejseBillet

I RejseBillet kan du give feedback på din oplevelse af RejseBillet. Du vil desuden modtage relevant serviceinformation via appens beskedcenter – bemærk at denne funktion kan ikke fravælges

Har du brug for hjælp, fx vedr. ønske om refusion af billetter, samt ubrugt- eller restperiode på Pendlerprodukter, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter. Henvendelser skal rettes til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 eller via kontaktformularen. [Find kontaktformularen her](#).

7. Betalingsmåder/Betalingskort

Du kan betale med MobilePay eller betalingskort i RejseBillet.

Du kan betale med følgende betalingskort: Visa/Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard og Maestro. Betalingen bliver trukket på din konto, når billetten leveres til din smartphone.

8. Kvittering

Du har som standard adgang til at se dine kvitteringer for dine køb direkte i RejseBillet under menu-punktet 'Profil' og undermenu-punktet 'Tidligere køb'.

Du har desuden mulighed for at sende dine kvitteringer til dig selv som e-mail, under forudsætning af, at du har registreret din e-mail i RejseBillet.

Bemærk at kvitteringer fra RejseBillet ikke kan benyttes som gyldig billet.

9. Ændringer

I løbet af dine billetters gyldighedsperiode er det ikke muligt at ændre zoner eller gyldighedsperiode på de billetter, du har købt. En aktiveret rejsedag på Pendler20 kan ikke fortrydes eller ændres.

Dit stamkortnummer på Pendlerkortet vil ændre sig, hvis du vælger en ny zonekombination. I sjældne tilfælde kan der blive justeret i zonesammensætningen for en given relation mellem en afrejsezone til en destinationszone, så selvom du ikke har foretaget nogle ændringer ved fornyelse af dit Pendlerkort, kan stamkortnummeret alligevel ændre sig.



RejseBillet

10. Tilbagebetaling

Du kan refundere dit Pendlerkort og Pendler20 fra appen via menupunktet 'Købshistorik'. Dette er kun muligt, hvis det betalingskort, du benyttede til købet, stadig er aktivt. Hvis betaling er sket med MobilePay, sker tilbagebetaling til den konto, som er tilknyttet din Mobilepay. Hvis betalingskortet ikke længere er aktivt, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter for at få refunderet dit Pendlerkort eller Pendler20.

Billetter kan som udgangspunkt ikke ombyttes eller ændres. For regler om tilbagebetaling af enkeltbilletter henvises til de relevante afsnit ovenfor i disse vilkår, som beskriver reglerne for de forskellige billettyper.

I særlige situationer kan billetter dog tilbagebetales i andre tilfælde, end det som er beskrevet i de relevante afsnit ovenfor i disse vilkår. Dette kan fx være tilfældet, hvis det grundet tekniske fejl eller driftsstop hos trafikvirksomhederne ikke var muligt at gøre brug af billetten og der ikke var mulighed for erstatningstransport.

Hvis udbetaling ikke kan ske til det betalingskort eller den konto som er tilknyttet din Mobilepay, som blev benyttet til at købe Pendlerkort, skal kunden kontakte Rejsekort Kundecenter for udbetaling til en af kunden angivet konto i et dansk pengeinstitut. Hvis kunden ikke har en konto i et dansk pengeinstitut, kan udbetaling ske til en udenlandsk konto (kontakt Rejsekort Kundecenter for nærmere information).

11. Forbehold

Der tages forbehold for trykfejl.

Der tages desuden forbehold for, at ældre operativsystemer ophører med at blive understøttet i takt med, at de ikke længere vedligeholdes af Apple og Google.

12. Misbrug

Ved misbrug af RejseBillet forbeholder Rejsekort & Rejseplan A/S sig retten til at:

- Blokere brugere midlertidigt eller permanent fra fremtidigt at kunne benytte appen til billetkøb, samt
- Annullere købte billetter.

Blokering af brugere fra fremtidigt at kunne benytte appen kan ske midlertidigt (i 1, 3 eller 6 måneder) eller permanent. Vurderingen af, om købte billetter skal annulleres, og om en bruger skal blokere, samt om det skal ske midlertidigt eller permanent, sker efter en konkret vurdering af det identificerede misbrug. Ved vurderingen af, om billetter skal annulleres, samt om blokeringens varighed ift. en konkret bruger, vil bl.a. omfanget af misbruget og om brugeren tidligere har fået spærret sin adgang til RejseBillet indgå i vurderingen.



RejseBillet

13. Ændring af disse vilkår

Rejsekort & Rejseplan A/S har til enhver tid ret til at ændre disse vilkår, fx ved ændringer i produkt-sortimentet. Ændringer, der er til ugunst for dig som bruger, vil som udgangspunkt blive varslet mindst 1 måned inden ændringerne træder i kraft. Varsling vil ske i appen og på www.rejse-kort.dk/rejsebillet.

14. Klager

Klager relateret til RejseBillet skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter. Bemærk dog, at klager over kontrolafgifter skal indgives til den trafikvirksomhed, som har udstedt kontrolafgiften.

Hvis du 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 opkrævning af kontrolafgift, RejseBillets funktionalitet, 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 de henvende dig til DSB's 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](#). Ved indgivelse af en klage skal klageren i klageportalen angive e-mailadressen administration@rejse-kort.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.



RejseBillet

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 behandles af Datatilsynet.

Datatilsynet

Carl Jacobsens vej 35

2500 Valby

dt@datatilsynet.dk

www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejsekort.dk

Spørgsmål og tvister om fortolkning af disse bestemmelser er underlagt dansk ret.

Gældende fra den **1. juli 2023.**

Version 1.