

**Kundebetjening:** Den daglige servicering af kunderne varetages af trafikvirksomhederne. Det er til trafikvirksomhederne, kunderne først henvender sig med spørgsmål, ønsker, klager m.m. Trafikvirksomhederne kan således også modtage betaling fra kunderne med frigørende virkning og kvittere herfor i eget navn med virkning for Rejsekort A/S.

Der er fire salgskanaler:

- **Rejsekorts hjemmeside [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).**  
Kunder vil kunne hente information om rejsekort på hjemmesiden. Via log ind på en personlig side på hjemmesiden er kunder i stand til at oprette og betjene sig selv.
- **Rejsekort Kundecenter,** telefon 70 11 33 33 er trafikvirksomhedernes fælles center for telefonisk betjening af alle rejsekort-kunder. Det er her kunderne skal henvende sig, hvis der er problemer med rejsekort eller de ønsker oplysninger om rejsekort. Åbningstider kan ses på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Telefonen er døgnåben alle ugens syv dage for spærring af rejsekort.
- **Salgssted:** Kunder kan henvende sig til trafikvirksomheders udvalgte salgssteder.
- **Rejsekortautomat:** På DSB's stationer kan rejsekortautomater benyttes til selvbetjening.

Rejsekortsystemet vil, når det er fuldt udbygget, være landsdækkende. Systemets udbredelse og funktionalitet øges gradvis. Nogle af salgskanalerne nævnt i nærværende kortbestemmelser vil først være tilgængelige senere i udbredelsen. Rejsekort Kundecenter kan oplyse om mulighederne for at blive betjent i de forskellige salgskanaler.

# Rejsekort kortbestemmelser

## Gældende fra januar 2013

Version 5.5

# Indholdsfortegnelse

<b>0 Kortbestemmelserne</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Rejsekort</b> .....	<b>2</b>
1.1 Hvad er et rejsekort?.....	2
1.2 Kortudsteder og salgskanaler .....	2
1.3 Rejsekort rejseregler .....	2
1.3.1 Generelle rejseregler.....	2
1.4 Priser og gebyrer .....	2
1.5 Korttyper og gyldighedsperiode .....	3
1.6 Under rejsen .....	3
1.6.1 Check ind .....	3
1.6.2 Check ud.....	3
1.7 Kundens forpligtelser.....	3
<b>2 Kortsaldo og tank-op</b> .....	<b>4</b>
2.1 Rejsekorts saldo .....	4
2.2 Tank-op af rejsekort.....	4
2.2.1 Tank-op via rejsekort.dk.....	4
<b>3 Tank-op-aftale for rejsekort personligt og rejsekort flex</b> .....	<b>5</b>
3.1 Indgåelse af tank-op-aftale.....	5
3.2 Ændringer til tank-op-aftale .....	5
3.3 Opsigelse af tank-op-aftale .....	5
3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale .....	5
<b>4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort</b> .....	<b>5</b>
4.1 Kundens spærring af rejsekort .....	5
4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort.....	6
4.2.1 Manglende betaling for tank-op-aftale .....	6
4.2.2 Kunden undlader at checke ud.....	6
4.3 Lukning af rejsekort .....	6
4.4 Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort.....	6
<b>5 Hæftelse for rejsekort</b> .....	<b>7</b>
5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale.....	7
5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale .....	7
<b>6 Advarselsregister</b> .....	<b>7</b>
6.1 Formål med advarselsregisteret.....	7
6.2 Hvem registreres i advarselsregisteret? .....	7
6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes med at checke ud .....	8
6.2.2 Dårlige betalere.....	8
<b>7 Øvrige kortbestemmelser</b> .....	<b>8</b>
7.1 Behandling af personlige oplysninger.....	8
7.2 Information om foretagne rejser og kortsaldo (rejsehistorik).....	8
7.3 Fejl og uregelmæssigheder.....	9
7.4 Fejlbehæftede rejsekort.....	9
7.5 Spørgsmål og eventuelle klager .....	9
<b>Bilag 1 Priser og gebyrer</b> .....	<b>10</b>
<b>Bilag 2 Nyttige oplysninger</b> .....	<b>10</b>

## 0 Kortbestemmelserne

Kortbestemmelserne gælder for alle rejser med rejsekort og for alle typer rejsekort. De til enhver tid gældende kortbestemmelser kan altid findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller udleveres i et salgssted. Endvidere kan kortbestemmelserne bestilles ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter, telefon 70 11 33 33. Ændringer til ugunst for kunden vil blive varslet med to måneder.

Kunden vil modtage meddelelse om ændringerne og nye kortbestemmelser samt meddelelse om, at kunden vil blive anset for at have godkendt ændringerne, hvis kunden ikke lukker sit rejsekort inden to måneder fra ændringernes ikrafttrædelsesdato.

Kunder med rejsekort anonymt skal selv holde sig orienteret om ændringer i kortbestemmelserne via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Se bilag 2 for definition af begreberne kunde, kortindehaver, kortihænde-haver og kortbetaler.

## 1 Rejsekort

### 1.1 Hvad er et rejsekort?

Et rejsekort er et betalingsmiddel, og når kunden har checket det ind, er rejsekort også en billet for rejser med de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet.

### 1.2 Kortudsteder og salgskanaler

Udsteder af alle korttyper er: Rejsekort A/S, Borgergade 14, 3., 1300 København K.

Oversigt over salgskanaler kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

### 1.3 Rejsekort rejseregler

Rejsereglerne for anvendelse af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejseregler for rejsekort, der kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Her kan findes oplysning om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal benyttes på rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov, og meget mere. Se desuden vigtige regler om brug af rejsekort i afsnit 1.6.

#### 1.3.1 Generelle rejseregler

Desuden henvises til generelle rejseregler for hver af de tilsluttede trafikvirksomheder, som kan findes på disses hjemmesider. En liste over de tilsluttede trafikvirksomheder og disses kontaktmuligheder kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

#### 1.4 Priser og gebyrer

Bilag 1 indeholder information om pris for anskaffelse af rejsekort og serviceydelse. Priserne kan også findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Prisen for genanskaffelse af rejsekort er den til enhver tid gældende kortpris. Prisen for en rejse med rejsekort er individuel og bl.a. bestemt af, om kunden er voksen, ung, barn, pensionist eller andet.

Priser og rabatter for rejser med rejsekort kan beregnes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Beregn din pris" eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter.

### 1.5 Korttyper og gyldighedsperiode

Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort er gyldigt fem år fra udstedelsesdatoen.

Et rejsekort personligt må ikke anvendes af andre end indehaveren. Et rejsekort flex og et rejsekort anonymt må benyttes af ihænde-haveren, jf. rejsereglerne.

Når kunden får sit rejsekort udleveret, erklærer kunden sig indforstået med at have læst og accepteret nærværende kortbestemmelser.

### 1.6 Under rejsen

Kunden skal altid begynde sin rejse med at checke ind og afslutte med at checke ud. Hvis kunden ikke begynder sin rejse med at checke ind, rejser kunden uden gyldig billet og kan blive pålagt en kontrolafgift. Beløbsstørrelser fremgår af generelle rejseregler, jf. afsnit 1.3.1. Kunden skal på rejsen vise rejsekort til trafikvirksomhedernes personale på anmodning. Trafikvirksomhedernes personale kan kræve dokumentation for, at brugeren af et rejsekort flex eller et rejsekort anonymt er berettiget til at rejse som en rabatteret kundetype.

Brugeren af et rejsekort personligt skal på forlangende legitimere sig. Et rejsekort personligt, som bliver benyttet af en anden end indehaveren, kan inddrages.

Læs alt om rejsekort rejseregler på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

#### 1.6.1 Check ind

Rejsen begynder med, at kunden checker rejsekort ind. Der skal herudover checkes ind, hver gang der skiftes transportmiddel undervejs. Når kunden checker ind første gang, trækkes der en forudbetaling fra rejsekorts saldo, jf. afsnit 2.1.

#### 1.6.2 Check ud

Når rejsen er slut, skal kunden checke ud på en check ud-kortlæser. Hvis kunden ikke checker ud, er rejsen ikke korrekt afsluttet. Forudbetalingen tilbageføres ikke til rejsekorts saldo, og Rejsekort A/5 forbeholder sig ret til at kræve yderligere betaling for den foretagne rejse. Undlades check ud gentagne gange, kan rejsekort blive spærret, jf. afsnit 4.2.2.

### 1.7 Kundens forpligtelser

Ved køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal kortindehaveren altid oplyse navn, permanent adresse og CPR-nummer. Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal anden lignende entydig legitimation forevises, for eksempel gyldigt pas, kombineret med oplysning om fødedata (fødselsdato og -sted).

Indehavere af rejsekort personligt og rejsekort flex er forpligtet til at oplyse om enhver ændring i kundedata såsom:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der anvendes til betaling af aftaler.

Kunden er forpligtet til at opbevare rejsekort forsvarligt.

Kunder med rejsekort personligt og rejsekort flex skal hurtigst muligt spærre rejsekort, hvis det bortkommer eller ved mistanke om misbrug (se afsnit 4.1 for detaljer om hvor og hvordan).

## 2 Kortsaldo og tank-op

### 2.1 Rejsekorts saldo

Et rejsekort indeholder en saldo. Rejsekorts saldo øges, når kunden tanker rejsekort op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse.

Forudbetalingen ved rejser med rejsekort personligt og rejsekort flex dækker ikke altid den fulde rejsepris. Derved kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kunden er forpligtet til at udligne en negativ saldo.

Rejsekort skal altid have en saldo, der mindst svarer til forudbetalingen, for at en rejse kan begyndes.

Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen overstiger 2.200 kr., afvises helt. For rejsekort anonymt gælder endvidere, at der maksimalt må rejses for 18.000 kr. pr. kalenderår. Overstiges denne beløbsgrænse, bliver kortet spærret.

### 2.2 Tank-op af rejsekort

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort personligt og flex kan desuden tankes op på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

#### 2.2.1 Tank-op via rejsekort.dk

Ved tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver rejsekort først tanket op, når rejsekort næste gang checkes ind. Kortlæserne på stationer opdateres ca. hver fjerde time, mens kortlæserne i busser højst opdateres en gang i døgnet. Derfor bør tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 24 timer før, pengene ønskes tilgængelige på rejsekort.

Hvis der går mere end syv dage mellem kundens tank-op via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) og næste gang, rejsekort kommer i kontakt med en kortlæser, annulleres tank-op, og der trækkes ingen penge.

## 3 Tank-op-aftale for rejsekort personligt og rejsekort flex

### 3.1 Indgåelse af tank-op-aftale

Kunder med rejsekort personligt og rejsekort flex kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort. Kunden vælger en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen. Administration omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftaler, modtagelse af indbetalinger og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer tank-op-aftalen, forestår endvidere inddrivelse af fordringer, hvis kortbetaler/kortindehaver misligholder tank-op-aftalen.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er angivet ved oprettelsen af en tank-op-aftale via træk på kortbetalers betalingskort eller bankkonto. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet. Der kan højst tankes op automatisk to gange i døgnet.

### 3.2 Ændringer til tank-op-aftale

Kortbetaler kan ved henvendelse til den trafikvirksomhed, der administrerer tank-op-aftalen, ændre det beløb, der tankes op med, og det minimumsbeløb, der udløser tank-op.

Kortbetaler er forpligtet til at oplyse om ændringer for betalingskort eller bankkonto vedrørende tank-op-aftalen, jf. afsnit 1.7.

### 3.3 Opsigelse af tank-op-aftale

Kunden kan uden varsel opsiges en tank-op-aftale.

### 3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale

Rejsekort A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale, hvis der foreligger væsentlig misligholdelse i form af manglende indbetaling, jf. afsnit 3.1 Indgåelse af tank-op-aftale. Ophævelse vil i praksis ske ved brev fra den trafikvirksomhed, der i henhold til punkt 3.1 administrerer tank-op-aftalen.

## 4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort

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

### 4.1 Kundens spærring af rejsekort

Kunden skal straks spærre et rejsekort personligt eller et rejsekort flex, hvis:

- det bortkommer eller bliver stjålet
- kunden får mistanke om, at det bliver misbrugt.

Kunden kan spærre rejsekort på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, som har døgnåbent for spærring alle ugens syv dage. Kunden skal identificere sig. Når anmodningen om spærring af et rejsekort er modtaget, bekræftes tidspunktet for lukningen/spærringen skriftligt over for kortindehaver.

Et spærret rejsekort kan ikke genåbnes. Ved spærring kan en eventuel positiv saldo udbetales, se afsnit 4.4. Kunden skal betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort.

For rejsekort anonymt gælder, at denne korttype ikke kan spærres på kundens foranledning.

### 4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort

Rejsekort A/S kan spærre et rejsekort straks, hvis:

- indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex anmoder herom
- der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort anonymt i løbet af et kalenderår
- kundeforholdet er opsagt, og rejsekort ikke er indleveret
- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug.

Rejsekort A/S kan spærre et rejsekort efter at have varslet det, hvis:

- betaling for en tank-op-aftale udebliver, jf. afsnit 4.2.1
- kunden undlader at checke ud, jf. afsnit 4.2.2

#### 4.2.1 Manglende betaling for tank-op-aftale

Rejsekort kan spærres af Rejsekort A/S, hvis beløb indsat på et rejsekort via en tank-op-aftale ikke bliver betalt, og kortbetaler ikke efter to skriftlige rykkere har bragt forholdet i orden.

#### 4.2.2 Kunden undlader at checke ud

Hvis kunden tre gange inden for 12 måneder undlader at checke ud ved afslutningen af rejsen, kan Rejsekort A/S spærre rejsekort personligt og rejsekort flex efter to skriftlige advarsler. Samtidig hermed optages kortindehaver i advarselsregisteret, jf. afsnit 6.2.1.

For rejsekort anonymt gælder særligt, at disse kan spærres straks, hvis check ud er undladt mindst to gange inden for 12 måneder.

Hvis kunden vil erhverve sig et nyt rejsekort, skal kunden betale kortprisen.

### 4.3 Lukning af rejsekort

Kortindehaver kan til enhver tid vælge at lukke sit rejsekort.

### 4.4 Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S rejsekorts saldo. Såfremt et rejsekort personligt eller rejsekort flex ikke medbringes, kan der gå op til 14 dage, før opgørelsen afsluttes, idet alle rejsedata skal være tilgængelige. For rejsekort anonymt gælder, at kortet altid skal være til stede, hvis saldoen skal udbetales.

Er saldoen positiv, tilbagebetales beløbet via kortindehavers Nem-Konto mod forevisning af legitimation og oplysning af CPR-nummer. For ihænde-haveren af et rejsekort anonymt betyder det, at navn, adresse og CPR-nummer bliver registreret i rejsekortsystemet.

Kontant udbetaling kan kun ske i udvalgte salgssteder til kunder, der ikke har et CPR-nummer, og i det tilfælde skal anden lignende entydig legitimation forevises, for eksempel gyldigt pas, kombineret med oplysning om fødedata (fødselsdato og -sted).

For tilbagebetaling opkræves et gebyr, se bilag 1. Der kan ikke ske en delvis udbetaling af saldoen.

Er saldoen negativ, fremsendes en faktura. En negativ saldo på et rejsekort anonymt skal betales straks ved lukning.

## 5 Hæftelse for rejsekort

### 5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale

Kortindehaver hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort. For rejsekort uden tank-op-aftale dækker Rejsekort A/S ikke tab som følge af andres uberettigede brug af et rejsekort, før det pågældende rejsekort er spærret. Fra spærringstidspunktet hæfter Rejsekort A/S.

### 5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale

Ved mistanke om, at andre uberettiget har benyttet kundens rejsekort, skal kunden snarest muligt spærre rejsekort. Rejsekort A/S dækker da tab hos kunden som følge af andres uberettigede brug af rejsekort med tank-op-aftale.

Hvis kunden ikke er både kortindehaver og kortbetaler, er det kortbetaler, der hæfter efter denne bestemmelse.

Hvis Rejsekort A/S kan godtgøre, at kunden ikke spærrede rejsekort snarest muligt efter at have fået kendskab til, at rejsekort var bortkommet eller uberettiget brugt af tredjemand, hæfter kunden for tab som følge af andres uberettigede brug af rejsekort frem til spærringen af rejsekort med et maksimalt beløb på 4.000 kr.

## 6 Advarselsregister

### 6.1 Formål med advarselsregisteret

Rejsekort A/S fører et advarselsregister med oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer og årsag til registrering. Formålet er at undgå tab ved at advare trafikvirksomhederne mod at udstede rejsekort og indgå tank-op-aftale med kunder, der er opført i advarselsregisteret.

### 6.2 Hvem registreres i advarselsregisteret?

Både kortindehavere og kortbetalere kan optages i advarselsregisteret.

Kunden vil hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse ved optagelse i advarselsregisteret.

Når en kunde optages i advarselsregisteret, forbeholder Rejsekort A/S sig ret til at spærre kundens andre rejsekort og opsige eventuelle tank-op-aftaler.

Rejsekort A/S sletter oplysningerne i advarselsregisteret senest to år efter registreringen.

### 6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes med at checke ud

Hvis et rejsekort personligt eller rejsekort flex tre gange inden for 12 måneder undlader at checke ud ved afslutningen af rejser, kan Rejsekort A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaver i advarselsregisteret.

Rejsekort A/S sletter oplysningen om undladt check ud senest et år efter registreringen.

### 6.2.2 Dårlige betalere

Hvis kunden skylder Rejsekort A/S mere end 1.000 kr., kan Rejsekort A/S optage kunden i advarselsregisteret. Før registreringen skal kunden skriftligt have erkendt den forfaldne gæld, eller Rejsekort A/S skal have foretaget retslige skridt mod kunden.

Hvis kortindehaver og kortbetaler ikke er den samme person, er det kortbetaleren, der registreres i advarselsregistret, hvis en tank-op-aftale misligholdes.

Rejsekort A/S sletter kunden fra advarselsregistret, når:

- fordringen er betalt eller
- senest to år efter, at kunden blev optaget deri.

## 7 Øvrige kortbestemmelser

### 7.1 Behandling af personlige oplysninger

Rejsekort A/S lægger stor vægt på, at kunden er tryk ved at bruge rejsekort og [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Alle oplysninger om kunden, herunder oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og CPR-nummer, som kunden opgiver i forbindelse med oprettelsen/bestillingen af rejsekort, behandles ansvarligt og i overensstemmelse med lovgivningen, herunder lov om behandling af personoplysninger.

Oplysninger, som kunderne har afgivet i forbindelse med køb af rejsekort, indgåelse af tank-op-aftaler etc., vil kun blive anvendt til serviceinformation og markedsføring over for kunder, der har givet et udtrykkeligt samtykke hertil.

På [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Politik vedrørende personlige oplysninger" findes yderligere information om, hvilke oplysninger der registreres i rejsekortsystemet, hvordan de behandles, hvem der har adgang til dem, og hvad de anvendes til.

### 7.2 Information om foretagne rejser og kortsaldo (rejsehistorik)

Informationer om rejser og kortsaldo betragtes som personlige og behandles derefter.

På selve rejsekort gemmes oplysninger om de sidste fem rejser (hvor rejsekort er checket ind, checket ud samt rejsens pris) og de seneste bevægelser på kortsaldoen. Disse oplysninger kan kunden aflæse på en rejsekortautomat.

Har kunden oprettet sin personlige side på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), kan informationer om rejser og kortsaldo ses her.

I udvalgte salgssteder kan alle kunder endvidere, hvis de identificerer sig, få information om foretagne rejser oplyst mundtligt. Ved at henvende sig til Rejsekort Kundecenter kan alle kunder, som identificerer sig, både få information om rejser og kortsaldo oplyst mundtligt og mod et gebyr også få dem tilsendt skriftligt.

Størrelsen af gebyrer kan ses i bilag 1.

### 7.3 Fejl og uregelmæssigheder

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

Hvis kunden konstaterer, at rejsehistorikken omfatter rejser, som kunden ikke mener at have foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kunden straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter per e-mail eller telefonisk.

Hverken Rejsekort A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab hos kunden som følge af, at rejsekort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed.

Hvis kunden ved check ind eller check ud konstaterer, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal kunden benytte en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Hvis alle kortlæsere eller rejsekort-automater på stedet er ude af drift, skal kunden henvende sig til det nærmeste personale (bus-, tog-, stationspersonale etc.), i det omfang det er muligt eller kontakte Rejsekort Kundecenter. Såfremt dette ikke er muligt, må kunden starte rejsen og snarest meddele personalet det skete.

### 7.4 Fejlbehæftede rejsekort

Rejsekort A/S udskifter alle fejlbehæftede eller dårligt fungerende rejsekort og reetablerer rejsekorts saldo og øvrige indhold uden omkostninger for kunden.

### 7.5 Spørgsmål og eventuelle klager

Spørgsmål og eventuelle klager kan rettes til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33.

Får kunden ikke medhold, kan klage indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, telefon 36 13 18 91 (telefonid: onsdag-fredag kl. 9.00-11.30), [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk).

Relevante tilsynsmyndigheder er Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet. Der kan klages til Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet i henhold til lov om betalingstjenester. Klager over behandling af personoplysninger skal dog rettes til Datatilsynet.

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

## Bilag 1 Priser og gebyrer

Kortpris, rejsekort personligt .....	50 kr.
Kortpris, rejsekort flex .....	50 kr.
Kortpris, rejsekort anonymt .....	80 kr.

Gebyr for udstedelse af rejsekort i salgssted .....	30 kr.
Gebyr for fremsendelse af rejsehistorik .....	20 kr.
Gebyr for udbetaling af rejsekortsaldo .....	50 kr.

## Bilag 2 Nyttige oplysninger

**Rejsekort A/S**, Borgergade 14, 3., 1300 København K, 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.

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

- Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk)
- DSB og DSB S-tog, Sølvgade 40, 1349 København K, [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, [www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk)
- Nordjyllands Trafikselskab, J. F. Kennedys Plads 1R, 3.sal, Postboks 1359, 9000 Aalborg [www.nordjyllandstrafikselskab.dk](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk)
- Metroselskabet, Metrovej 3, 2300 København S, [www.m.dk](http://www.m.dk)
- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk).

**Kunde** bruges som fællesbegreb for kortindehaver, kortbetaler og kortihænde-haver.

**Kortindehaver** er den person, hvis navn, fødselsdato m.m. figurerer i stamoplysninger for rejsekort. Hvis kortindehaver er under 15 år, skal dennes værgere registreres og acceptere kortbestemmelserne.

**Kortihænde-haver** er den person, der er i besiddelse af et rejsekort flex eller et rejsekort anonymt.

**Kortbetaler** er den person, hvis navn, fødselsdato m.m. er registreret som betaler af en tank-op-aftale. Kortbetaler og kortindehaver kan være den samme.