

Rejsekort kortbestemmelser privat

Gældende fra 11. april 2014

Version 6.4

Indholdsfortegnelse

Kortbestemmelser for rejsekort privat	2
1 Om rejsekort	4
1.1 Hvad er et rejsekort?	4
1.2 Sådan anvendes et rejsekort	4
1.3 Kortudsteder	5
1.4 Priser og gebyrer	5
1.5 Korttyper og gyldighedsperiode	6
1.6 Forpligtelser ved brug af rejsekort	7
1.6.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex	7
1.6.2 Rejsekort anonymt	8
1.7 Rejsekort til børn	8
1.7.1 Børn under 15 år	8
1.7.2 Børn på 15, 16 og 17 år	8
2 Kortsaldo og tank-op	9
2.1 Rejsekorts saldo	9
2.2 Tank-op af rejsekort	9
2.2.1 Tank-op via www.rejsekort.dk	9
3 Tank-op-aftale for rejsekort personligt og rejsekort flex	10
3.1 Indgåelse af tank-op-aftale	10
3.1.1 Tilknytning af tank-op-aftaler til rejsekort til børn under 18 år	10
3.2 Ændring af tank-op-aftale	11
3.3 Opsigelse af tank-op-aftale	11
3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale	11
4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort	11
4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort	11
4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort	12
4.2.1 Spærring ved negativ saldo på rejsekort	13
4.2.2 Undladt check ud	13
4.3 Lukning af rejsekort og opsigelse af kundeforhold	13
4.4 Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort	13
4.5 Inddragelse af rejsekort personligt	14
5 Hæftelse for brug af rejsekort	14
5.1 Hæftelse for rejsekort uden tank-op-aftale	14
5.2 Hæftelse for rejsekort med tank-op-aftale	15
5.3 Indsigelsesfrister	15
6 Kunderegister	15
6.1 Formål med kunderegisteret	15
6.2 Hvem registreres?	15
6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes ved at checke ud	15
6.2.2 Gæld til Rejsekort eller trafikvirksomhederne	16
7 Øvrige kortbestemmelser	16
7.1 Behandling af personlige oplysninger	16
7.2 Information om foretagne rejser og kortsaldo (indsigt i rejsehistorik og kortsaldo)	16
7.3 Fejl og uregelmæssigheder	17
7.4 Fejlbehæftede rejsekort	18
7.5 Henvendelser	18
7.6 Klager	18

Kortbestemmelser for rejsekort privat

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

Der er ikke fortrydelsesret ved køb af et rejsekort. Det betyder, at forbrugeraftalelovens bestemmelser om fortrydelsesret ved fjernsalg ikke gælder, hvis du køber rejsekort via internetbestilling eller via et bestillingsskema. Kortindehaveren kan til enhver tid forlange restsaldoen på rejsekortet udbetalt, jf. betalingstjenestelovens § 39s. Der henvises til afsnit 4.4 om udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort.

De til enhver tid gældende kortbestemmelser kan findes på www.rejsekort.dk eller udleveres i et 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 for dig. Du vil i så fald blive orienteret om ændringerne og indholdet af de nye kortbestemmelser pr. e-mail eller brev. 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. Hvis du ikke lukker dit rejsekort inden fristen på to måneder, vil du anses for at have accepteret ændringerne. Se nærmere i afsnit 4.3 og 4.4 om lukning af rejsekort.

Bemærk, at de i afsnit 1.4 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, inden gebyrændringen træder i kraft. Du vil samtidig få oplysning om, hvorvidt ændringen giver dig mulighed for at lukke dit rejsekort uden omkostninger og betingelserne herfor.

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 ihændehaveren derfor ikke kan kontaktes direkte.

Kortbestemmelserne findes på dansk og engelsk.

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

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.

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
- DSB, DSB S-tog og DSB Øresund, Telegade 2, 2630 Taastrup, www.dsb.dk
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, www.sydtrafik.dk
- Nordjyllands Trafikselskab, J. F. Kennedys Plads 1R, 3. sal, Postboks 1359, 9000 Aalborg www.nordjyllandstrafikselskab.dk
- Metroselskabet, Metrovej 3, 2300 København S, www.m.dk
- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, www.midttrafik.dk
- Arriva Tog A/S, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, www.arriva.dk

Kortindehaver er den person, hvis navn, fødselsdato m.m. figurerer i stamoplysninger for rejsekort.

Kortihænde er den person, der er i besiddelse af eller anvender et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et rejsekort anonymt.

Forælder er den person, der hæfter for brug af et rejsekort på vegne af et barn under 18 år. I kortbestemmelserne anvendes termen 'forælder' også i betydningen 'værge'.

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.

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 in på ny indenfor en fastsat tid (iht. gældende rejseregler) efter check ud og på samme sted.

Der er fire salgs- og informationskanaler:

Rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk. Her findes mere information om rejsekort. Via log in på rejsekort selvbetjening på rejsekort.dk kan du betjene dig selv.

Rejsekort Kundecenter er trafikvirksomhedernes fælles center for betjening af alle rejsekortkunder. 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/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 under "Salgs- og servicesteder".

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

1 Om rejsekort

1.1 Hvad er et rejsekort?

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

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til størrelsen af forudbetalingen. Den til enhver tid gældende forudbetaling kan ses på www.rejsekort.dk under "aktuelt prisblad for rejser".

Et rejsekort anonymt skal indstilles til "landsdækkende rejse" for at være gyldigt til rejser mellem landsdelene. Se om opdelingen i landsdele og hvordan kortet indstilles på www.rejsekort.dk.

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer kortihænderen at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser).

1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

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 manglende check ud beholdes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for din rejse, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind for den pågældende rejse. Hvis rejsens pris er større 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" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

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

1.3 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

1.4 Priser og gebyrer

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

- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort personligt: 0 kr.*
 - Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort flex: 50 kr.
 - Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort anonymt: 80 kr.
 - Gebyr for udstedelse af rejsekort i salgssted: 30 kr.
 - Gebyr for fremsendelse af supplerende oplysninger om rejsehistorik i form af en udskrift af rejsehistorikken udover de oplysninger, som Rejsekort A/S til enhver tid skal levere til kortindehaveren efter kap. 5 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge: 20 kr.
- Der opkræves ikke gebyr for fremsendelse af rejsehistorik for de seneste 13 måneder.

- Gebyr ved valg af kontant udbetaling af saldo på et rejsekort personligt eller flex, når kortindehaveren har konto i dansk pengeinstitut: 50 kr.

**Ovenstående pris for rejsekort personligt er gældende pris. Som følge af Trafikforliget 2012, der finansierer tilskud til ca. 1 mio. rejsekort, kan rejsekort personligt indtil videre anskaffes til 0 kr. 0 kroners-perioden ophører, når de ca. 1 mio. rejsekort personligt er udstedt, hvilket forventes at ske i løbet af 2014. Derefter vil kortprisen for køb og genanskaffelse af rejsekort personligt være 50 kr. Nærmere information om periodens ophør vil fremgå af www.rejsekort.dk.*

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, der fastsætter priser og rejse-regler for brug af rejsekort) og er bl.a. bestemt af, om den, der anvender rejsekort er voksen, ung, barn, pensionist eller andet (kundetype), ligesom rejsens varighed og afstand samt opnået rabattrin også har betydning for prisen. Priser og rabatter for rejser med rejsekort er oplyst på www.rejsekort.dk under "Priser for rejser" og kan også beregnes på www.rejsekort.dk under "Beregn prisen på din rejse".

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. Herefter skal et rejsekort erhverves på ny.

Et rejsekort personligt er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid være med på rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. I tilfælde af at et rejsekort personligt benyttes, uden at kortindehaveren er med på rejsen kan kortet inddrages, og den rejsende har ikke gyldig rejsehjemmel. Om spærring af denne korttype se nærmere afsnit 4.

Et rejsekort flex må benyttes af enhver, som kortindehaveren har overladt kortet til med henblik på at bruge kortet som rejsehjemmel. Om spærring af denne korttype se nærmere under afsnit 4. 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 benyttes som rejsehjemmel af alle, der har kortet i hænde. Det er ikke muligt for kortihænde-haveren at spærre denne type af rejsekort, heller ikke selvom det bliver stjålet eller på anden vis bortkommer. Det er kun kortihænde-haveren, der har rettigheder/forpligtigelser i forhold til et rejsekort anonymt.

For uddybning af anvendelsesmulighederne for de enkelte typer af rejsekort henvises til Rejsekort Rejseregler.

1.6 Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.6.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex

Ved køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal der afgives personoplysninger 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 afdgivne oplysninger, herunder især:

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

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte rejsekort forsvarligt.

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

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, ved at rekvirere 13 måneders rejsehistorik på rejsekort.dk, i rejsekortautomater for så vidt angår de seneste fem rejser eller ved henvendelse 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 urigtige. 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 er forkert. 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 rejsekortet benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af rejsekort personligt i afsnit 4.5.

1.6.2 Rejsekort anonymt

Ihændeleveren af et rejsekort anonymt er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo. Ihændeleveren af et rejsekort anonymt er ligeledes forpligtiget til at kontakte Rejsekort A/S (Rejsekort Kundecenter) snarest muligt, hvis det ved kontrollen kan konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortihændeleverens opfattelse er urigtige. 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 et salgssted, hvor denne service tilbydes. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

1.7 Rejsekort til børn

1.7.1 Børn under 15 år

Børn under 15 år kan ikke selv indgå aftale om køb af et rejsekort, uden at en forælder på vegne af barnet samtykker i 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 forælderen. Hæftelsesreglerne i afsnit 5 nedenfor gælder derfor forælderen.

Hæftelsen gælder, indtil barnet fylder 18 år.

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

1.7.2 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. I tilfælde af at der betales på anden vis end kontant, gælder det, som er anført ovenfor under afsnit 1.7.1.

Børn på 15 år hører prismæssigt under kundetyperne "barn". Børn på 16 og 17 år hører prismæssigt under kundetyperne "voksen" eller "ung".

Barnet samtykker i forbindelse med købet i, at forælderen kan få indsigt i kortets rejsehistorik.

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

2 Kortsaldo og tank-op

2.1 Rejsekorts saldo

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

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen, jf. afsnit 1.1. Der henvises i øvrigt til Rejsekort Rejseregler.

Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen oversteg 2.200 kr., afvises helt. For rejsekort anonymt gælder endvidere, at der maksimalt må rejses for 18.000 kr. pr. kalenderår. Overskrides denne beløbsgrænse, bliver kortet spærret, se afsnit 4.2 om spærring af rejsekort.

2.2 Tank-op af rejsekort

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgsteder. Rejsekort personligt og rejsekort flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller automatisk ved anvendelse af en tank-op-aftale, jf. afsnit 3.

2.2.1 Tank-op via www.rejsekort.dk

Ved tank-op via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk bliver rejsekort først tanket op, når rejsekortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først efter dette tidspunkt, at tank-op-beløbet trækkes fra det anvendte betalingskort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, pengene ønskes tilgængelige på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro eller bus. Se mere herom på www.rejsekort.dk under "Tank-op".

Hvis der går mere end syv dage fra tank-op foretages via www.rejsekort.dk til rejsekort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte tank-op, og der indsættes intet beløb på rejsekort.

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

3.1 Indgåelse af tank-op-aftale

Kortindehavere med rejsekort personligt og rejsekort flex kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale.

For at kunne indgå en tank-op-aftale, skal kortindehaveren tilknytte et betalingskort til tank-op-aftalen.

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen. Administration omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer tank-op-aftalen, forestår endvidere inddrivelse af gæld, hvis tank-op-aftalen misligholdes.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er angivet ved oprettelsen af en tank-op-aftalen. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

3.1.1 Tilknytning af tank-op-aftaler til rejsekort til børn under 18 år

En forælder kan tilknytte en tank-op-aftale til et rejsekort personligt eller flex, der er udstedt til den pågældendes barn.

Adgang til barnets rejsekort via selvbetjening på www.rejsekort.dk tildeles forælderen. Barnet har således ikke selv adgang til selvbetjeningen. Barnet har dog adgang til at rekvirere de sidste 13 måneders rejsehistorik, jf. afsnit 1.6.1.

Forælderen hæfter for brugen af barnets rejsekort inden for rammerne af tank-op-aftalen frem til det tidspunkt, hvor kortet enten spærres/lukkes efter proceduren nævnt under afsnit 4, eller tank-op-aftalen lukkes eller opsiges af kortindehaveren, og opsigelsen er kommet frem til den trafikvirksomhed, der er valgt som administrator.

Tank-op-aftalen løber, indtil aftalen lukkes eller opsiges af tank-op-aftale indehaveren.

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

3.2 Ændring af tank-op-aftale

Den der har indgået en tank-op-aftale, kan via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller på et betjent salgssted hvor denne service tilbydes, ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag og det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Der vil gå op til et døgn, før ændringen er trådt i kraft, jf. også afsnit 3.1.1.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for betalingskort knyttet til tank-op-aftalen. Se mere herom på www.rejsekort.dk under "Tank-op-aftale".

3.3 Opsigelse af tank-op-aftale

Tank-op-aftalen kan opsiges af den der har indgået tank-op-aftalen, uden varsel via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Ved opsigelse vil der 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

Rejsekort A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling i strid med de aftalte betingelser for tank-op-aftaler eller hvis det af kortindehaver tilknyttede betalingskort ikke længere er aktivt, fx hvis det er spærret eller udløbet, og kortindehaver trods opfordring hertil, ikke har tilknyttet et aktivt betalingskort.

Meddelelse om ophævelse vil i praksis ske pr. brev eller e-mail fra den trafikvirksomhed, som kortindehaveren har valgt til at administrere tank-op-aftalen.

4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo 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 kan spærre 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 oplyse kortnummeret 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 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 rejsekort. Fra spærringstidspunktet hæfter Rejsekort A/S.

For rejsekort med tank-op-aftale dækker Rejsekort A/S tab hos kortindehaver som følge af andres uberettigede brug af rejsekort, hvis kortindehaver snarest muligt efter, at den uberettigede brug kommer til kortindehaverens kendskab, retter henvendelse til Rejsekort A/S med henblik på spærring af rejsekort. Hvis Rejsekort A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at rejsekort 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 positiv restsaldo, og en eventuel negativ saldo vil blive opkrævet, se afsnit 4.4. Kortindehaveren skal ikke betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort, med mindre årsagen til spærringen kan henføres til kortindehaveren.

For rejsekort anonymt gælder, at denne korttype ikke kan spærres. For lukning af et rejsekort anonymt henvises til proceduren i afsnit 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 et rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort anonymt i løbet af et kalenderår, eller der er rejst for mere end 18.000 kr. på et rejsekort personligt eller flex i løbet af et kalenderår, og kortindehaveren efter at være blevet opfordret hertil pr. brev eller e-mail ikke har opfyldt legitimationskravene efter hvidvasklovgivningen eller
- indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om lukning af rejsekortet, 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 et rejsekort efter at have varslet det pr. brev eller e-mail i følgende tilfælde:

- Kortets saldo er negativ jf. afsnit 4.2.1. eller
- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2.

4.2.1 Spærring ved 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 enten er udlignet eller positiv.

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 et rejsekort personligt eller et rejsekort flex efter pr. brev eller e-mail at have sendt to advarsler til kortindehaveren. Samtidig hermed kan kortindehaver optages i Rejsekorts kunderegister, jf. afsnit 6.2.1.

For rejsekort anonymt gælder særligt, at dette kan spærres 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 at lukke sit rejsekort og dermed opsig sin aftale om et rejsekort eller opsig sit kundeforhold. Ved anmodning om lukning/opsigelse vil Rejsekort A/S spærre det/de pågældende rejsekort.

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

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. Kortprisen, jf. afsnit 1.4, udgør ikke en del af saldoen og udbetales derfor ikke ved spærring/lukning af et rejsekort.

Efter spærring eller lukning skal rejsekortet, såfremt det findes, indleveres til Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed. Udbetalingen af evt. restsaldo vil ske hurtigst muligt, men da alle transaktioner foretaget med rejsekort skal være tilgængelige, for at saldoen kan opgøres korrekt, kan det tage op til 14 dage, før udbetaling af en eventuel restsaldo sker.

Er saldoen på et rejsekort personligt eller et rejsekort flex positiv, udbetales beløbet til kortindehavers NemKonto.

Er kortindehaveren under 18 år og en forælder har samtykket til at hæfte for brugen af kortet, udbetales restsaldoen til forælderen bankkonto/NemKonto, såfremt kortindehaveren ikke selv har en 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 kontoindehaverens personlige henvendelse på et nærmere anvist salgssted. For en liste over salgssteder, se www.rejsekort.dk under "Salgs- og servicesteder". Kontant udbetaling forudsætter, at kortindehaveren identificerer sig behørigt, f.eks. ved forevisning af legitimation i form af pas, kørekort eller lignende.

Hvis indehaveren af et rejsekort personligt eller 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 1.4.

Er saldoen på et rejsekort personligt eller et rejsekort flex negativ, fremsendes en faktura, der straks forfalder til betaling.

En negativ saldo på et rejsekort anonymt skal betales straks ved lukning af rejsekortet.

Hvis en positiv saldo på et rejsekort anonymt ønskes udbetalt, skal det pågældende rejsekort altid indleveres i et nærmere anvist salgssted. For liste over salgssteder, se www.rejsekort.dk under "Salgs- og servicesteder". Ihænde-haveren skal ved udbetalingen oplyse navn og adresse. Ihænde-haveren kan i den forbindelse vælge at få udbetalt saldoen til sin Nem-Konto ved oplysning af CPR-nr. til en anden konto i et dansk pengeinstitut eller kontant i et nærmere anvist salgssted.

4.5 Inddragelse af rejsekort personligt

Kun kortindehaver kan rejse med gyldig rejsehjemmel på et rejsekort personligt. Hvis en anden end kortindehaver rejser på et rejsekort personligt, betragtes det som misbrug, og rejsekortet kan inddrages i forbindelse med billetkontrol. Der henvises til afsnit 4.2 om spærring af rejsekort i forbindelse med misbrug af rejsekortet. Der henvises i øvrigt til Rejsekort Rejseregler.

5 Hæftelse for brug af 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 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

Kortindehaver hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med rejsekort. For rejsekort med tank-op-aftale 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 rejsekort. Hvis Rejsekort A/S imidlertid kan godtgøre, at kortindehaveren ikke snarest muligt efter at have fået kendskab til, at rejsekort var bort-kommet, 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 afsnit 4.1.

5.3. Indsigelsesfrister

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion (check ind, check ud, tank-op eller lignende) på rejsekort skal være Rejsekort Kundecenter i hænde snarest muligt og senest 13 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 63 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Ved vurdering af, om indsigelser er fremsat rettidigt, vil der blandt andet blive lagt vægt på pligten til løbende at kontrollere posteringer af rejser, se afsnit 1.6.1 og 1.6.2.

6 Kunderegister

6.1 Formål med kunderegisteret

Rejsekort A/S registrerer i kunderegisteret oplysninger om navn, adresse, CPR-nummer og årsag til, at et rejsekort er spærret og at kortindehaver ikke kan erhverve et nyt rejsekort personligt eller flex i en angiven periode, jf. nedenfor. Formålet med registreringen er at undgå tab ved manglende betalinger for brug af rejsekort ved at undlade at udstede rejsekort til og indgå tank-op-aftaler med personer, der er opført i registeret som følge af tidligere misligholdelse af aftaler, jf. nedenfor.

6.2 Hvem registreres?

Kortindehavere omfattet af afsnit 6.2.1 og 6.2.2 nedenfor kan blive registreret. Endvidere kan forældre, som har indgået aftale om rejsekort og hæfter på vegne af et barn, jf. afsnit 1.7 og 3.1.1, på tilsvarende vis blive registreret. Den person, som registreres, vil hurtigst muligt modtage meddelelse om registreringen pr. brev eller e-mail.

Rejsekort A/S sletter registreringen senest efter to år, jf. nærmere i afsnit 6.2.1 og 6.2.2.

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 eller trafikvirksomhederne

Hvis en kortindehaver eller en forælder, som hæfter på vegne af et barn, som følge af misligholdelse af en aftale om et rejsekort, herunder tank-op-aftale, skylder Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed mere end 1.000 kr., kan Rejsekort A/S optage vedkommende i kunderegisteret. Før registrering kan ske, skal den pågældende skriftligt have erkendt den forfaldne gæld, eller Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed skal have taget retslige skridt mod kortindehaveren.

Rejsekort A/S sletter registreringen af personen:

- når fordringen er betalt eller
- senest to år efter, at kortindehaveren blev optaget i registeret.

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 gøre brug af tank-op-aftaler.

Alle personoplysninger, herunder oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og CPR-nummer, som opgives i forbindelse med oprettelsen/ bestillingen af rejsekort eller tank-op-aftaler mv., behandles ansvarligt og i overensstemmelse med lovgivningen, herunder lov 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 yderligere oplysninger om, hvilke oplysninger der registreres, hvordan de behandles, hvem der har adgang til oplysningerne mv.

7.2 Information om foretagne rejser og kortsaldo (indsigt i rejsehistorik 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. Forældre, som har indgået aftalen om rejsekort og hæfter på vegne af et barn under 18 år, har også ret til indsigt i de transaktioner, som er foretaget på barnets rejsekort.

Kortindehaveren har endvidere pligt til at holde sig orienteret om de transaktioner, som foretages på rejsekort, jf. afsnit 1.6.

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 på en rejsekortautomat.

Indehaveren af et rejsekort personligt eller et rejsekort flex kan også få disse oplysninger ved personlig henvendelse i et betjent salgssted. Dette forudsætter, at der vises legitimation efter personalets anvisning, f.eks. billedlegitimation udstedt af offentlig myndighed såsom pas eller kørekort.

Kortindehaveren kan endvidere få adgang til oplysninger via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk.

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 ihændeholderen af et rejsekort anonymt ved personligt fremmøde dels fremvise kortet og dels kunne sandsynliggøre, at det er vedkommende, der har rejst på kortet. Dette kan f.eks. ske ved at medarbejderen stiller ihændeholderen spørgsmål om, hvilke rejser der har været foretaget på kortet.

Ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter kan indehaveren af et rejsekort personligt og rejsekort flex altid få udleveret en udskrift af transaktionerne foretaget på rejsekort.

7.3 Fejl og uregelmæssigheder

Hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren eller ihændeholderen af et rejsekort anonymt et direkte tab, påtager Rejsekort A/S sig ansvaret herfor.

Hvis kortindehaveren eller ihændeholderen af et rejsekort anonymt konstaterer, at opgørelsen over foretagne rejser (rejsehistorikken) omfatter rejser, som han ikke mener at have foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kortindehaveren eller ihændeholderen af et rejsekort anonymt straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på www.rejsekort.dk eller telefonisk, jf. afsnit 1.5, 1.6, 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 de 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 uden ugrundet ophold. Findes der ikke en løsning på problemet, skal en billet skaffes på anden vis, medmindre der er tale om helt undtagelsesvis særtilfælde, fx i tilfælde af mere omfattende systemnedbrud, hvor brug af rejsekort

er umuliggjort, og det fremgår af meddelelse på www.rejsekort.dk under "aktuelle driftsforstyrrelser", at dette kan undlades, eller de tilsluttede trafikvirksomheder ved meddelelse i højtalere eller på anden vis har informeret om, at dette kan undlades.

7.4 Fejlbehæftede rejsekort

Rejsekort A/S udskifter alle fejlbehæftede rejsekort uden omkostninger.

7.5 Henvendelser

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

7.6 Klager

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

Hvis klager ikke er enig i Rejsekort Kundecenters vurdering af sagen, kan der klages til en af klageinstanserne nedenfor, idet 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, optagelse i kunderegisteret m.v. kan indgives til:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
Gammel Køge Landevej 3
2500 Valby
mail@abtm.dk
www.abtm.dk

Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden behandler klager over Rejsekorts markedsføring og reklamer (markedsføringsloven) samt klager over manglende overholdelse af e-handelsloven.

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

Anonyme rejsekort er endvidere underlagt Forbrugerombudsmandens tilsyn.

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

Datatilsynet

Klager over Rejsekorts 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