

Rejsekort rejseregler inkl. rejsekort erhverv

Indholdsfortegnelse

1. Hvad er rejsereglerne?	3
2. Hvad er rejsekort?	3
3. Hvad skal du vide inden rejsen?	3
3.1 Rejsekort – typer, priser og køb	3
3.1.1 Rejsekort personligt.....	3
3.1.2 Rejsekort flex	4
3.1.3 Rejsekort anonymt	4
3.1.4 Rejsekort erhverv	4
3.2 Her virker rejsekort.....	4
3.3 Sådan checker du ind.....	5
3.3.1 Check ind på vinkestrækninger	5
3.3.2 Forudbetaling	5
3.3.3 Fejl ved check ind	5
3.4 Det koster rejsen	6
3.5 Særlige regler for børn	6
3.6 Særlige regler for ledsagere til handicappede.....	6
3.7 Særlige regler for hunde og cykler	6
3.8 Sådan rejser du på 1. klasse.....	6
3.9 Sådan rejser du i busser med check ind mini terminal.....	6
3.10 Når I rejser flere sammen	7
3.11 Hvis du fortryder et check ind	7
4. Hvad skal du gøre under rejsen?	7
4.1 Så lang tid må rejsen vare.....	7
4.2 Check ind, når du skifter	7
4.2.1 Transittid.....	7
4.3 Ved billetkontrol	8
5. Hvad skal du gøre efter rejsen?	8
5.1 Sådan checker du ud.....	8
5.1.1 Check ud på vinkestrækninger	8
5.1.2 Fejl ved check ud	9
5.1.3 Manglende check ud	9
5.2 Information om pris og rejsehistorik.....	9
6. Hvordan tanker du dit rejsekort op?	9
6.1 Tank-op-aftale	9
6.2 Tank-op via rejsekort.dk	10
6.3 Tank-op via rejsekortautomater og salgssteder	10
7. Hvad gør du, hvis du mister dit rejsekort?	10
8. Hvordan bruger du selvbetjeningen?	10
9. Hvordan ændrer du kortindstillingerne?	10
9.1 Midlertidige ændringer	11
9.2 Permanente ændringer	11
10 Noter.....	11

1. Hvad er rejsereglerne?

I dette dokument kan du læse de rejseregler, der gælder for rejsekort. De drejer sig bl.a. om, hvad du skal gøre, når du rejser på rejsekort i bus, tog eller metro, for at dit rejsekort er gyldigt som billet.

Ud over rejsereglerne bør du læse 'Rejsekort kortbestemmelser', som bl.a. handler om kortindehaverens² ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk. Der er særlige bestemmelser for rejsekort erhverv. Se "Kortbestemmelser for rejsekort erhverv"

Og hvorfor er det vigtigt, at du læser de to dokumenter? Fordi du ved at tage dit rejsekort i brug bekræfter, at du har læst og accepteret rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

At der overhovedet skelnes mellem rejseregler og kortbestemmelser, skyldes bl.a., at dokumenterne har forskellige afsendere. Rent formelt er rejsereglerne nemlig en aftale mellem trafikvirksomhederne⁷ og kortihænderen¹, mens kortbestemmelserne er en aftale mellem Rejsekort A/S og kortindehaveren².

Bemærk, at du ud over 'Rejsekort rejseregler' og 'Rejsekort kortbestemmelser' også er omfattet af trafikvirksomhedernes⁷ generelle rejseregler og/eller forretningsbetingelser under rejsen. Dem kan du læse mere om på de enkelte trafikvirksomheders' hjemmesider.

2. Hvad er rejsekort?

Når du har checket ind, fungerer dit rejsekort som billet for din rejse. Dog kun på rejser med de trafikvirksomheder⁷, der er tilsluttet rejsekortsystemet, og inden for rejsekorts dækningsområde (se det aktuelle dækningsområde på rejsekort.dk). Rejser du uden for rejsekorts dækningsområde, skal du have en anden gyldig billet til den del af din rejse.

3. Hvad skal du vide inden rejsen?

3.1 Rejsekort – typer, priser og køb

Der findes fire typer rejsekort:

- Rejsekort personligt med navn og evt. foto af kortindehaveren²
- Rejsekort flex med en kortindehaver², men uden navn og foto
- Rejsekort anonymt
- Rejsekort erhverv

Rejsekort personligt og flex kan du bestille på rejsekort.dk og på udvalgte salgssteder⁵, mens rejsekort anonymt sælges i udvalgte rejsekortautomater og på udvalgte salgssteder⁵. Du kan finde dit nærmeste salgssted⁵ på rejsekort.dk. Rejsekort erhverv bestilles hos trafikvirksomhederne. Se mere information på rejsekort.dk.

Alle rejsekort, der udstedes uden tank-op-aftale, er på forhånd optanket med et beløb, som du kan bruge til at rejse for. Du betaler beløbet, når du køber kortet. Har du et rejsekort med tank-op-aftale, overføres der automatisk et optankningsbeløb fra dit Dankort til dit rejsekort, når du checker ind eller ud, hver gang din saldo bliver mindre end den valgte minimumsaldo. Se mere om tank-op-aftale i afsnit 6.1

Du kan se priserne for de forskellige typer rejsekort på rejsekort.dk.

3.1.1 Rejsekort personligt

Rejsekort personligt kan du købe til disse kundetyper³:

- Voksen (fra og med 16 år)
- Barn (under 16 år)
- Pensionist (fra og med 65 år og førtidspensionist under 65 år)
- Handicap
- Ung med Ungdomskort, WildCard eller Wundercard, som skal vises sammen med dit rejsekort under rejsen

Har du et rejsekort personligt, må det ikke bruges af andre end dig som kortindehaver². Det vil sige, at du altid selv skal være med på rejsen. Desuden skal du være opmærksom på, at du ikke midlertidigt kan ændre kundetyper³ fra fx 'barn' til 'voksen' eller omvendt på et rejsekort personligt. For permanente ændringer se afsnit 9.2.

Hvis du vil bestille et rejsekort personligt til kundetyper pensionist, handicap eller ung med Ungdomskort, WildCard eller Wundercard, skal du huske, at der skal foto på dit rejsekort.

Bemærk, at du har mulighed for at indgå en tank-op-aftale på et rejsekort personligt – hvis du er 18 år eller derover og har et dankort (se afsnit 6.1).

3.1.2 Rejsekort flex

Rejsekort flex kan du købe til disse kundetyper³:

- Voksen (fra og med 16 år)
- Barn (under 16 år)
- Hund
- Cykel

Har du et rejsekort flex, må det gerne bruges af andre end dig som kortindehaver². Du skal blot huske at ændre kundetyper³ på kortet, så den svarer til den, der rejser. Det kan du gøre midlertidigt i en rejsekortautomat, på en Check Ind Ekstra kortlæser, på udvalgte salgssteder eller i en bus. Vil du ændre kundetyper³ permanent, kan det kun ske på udvalgte salgssteder⁵.

Du kan vælge en af de fire kundetyper³ ovenfor, når du ændrer kundetyper³. Vær opmærksom på at indstille kundetyper³ rigtigt. Ellers rejser du uden gyldig billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

Bemærk, at du har mulighed for at indgå en tank-op-aftale på et rejsekort flex, hvis du er over 18 år og har et dankort (se afsnit 6.1).

3.1.3 Rejsekort anonymt

Rejsekort anonymt kan du købe til disse kundetyper³:

- Voksen (fra og med 16 år)
- Barn (under 16 år)
- Hund
- Cykel

Et rejsekort anonymt kan anvendes af hvem som helst, der har det i hånden. Du skal blot sørge for, at kundetyper³ på kortet er korrekt, dvs. at kundetyper³ svarer til den person, der rejser på kortet. Du kan ændre kundetyper³ midlertidigt i en rejsekortautomat, på udvalgte salgssteder eller i en bus. Vil du ændre kundetyper³ permanent, kan det ske på udvalgte salgssteder⁵.

Du kan vælge en af de fire kundetyper³ ovenfor, når du ændrer kundetyper³. Vær opmærksom på at indstille kundetyper³ rigtigt. Ellers rejser du uden gyldig billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

Du har ikke mulighed for at indgå en tank-op-aftale på et rejsekort anonymt, men skal tanke kortet op i en rejsekortautomat eller på udvalgte salgssteder⁵. Bemærk, at hvis du mister et rejsekort anonymt, kan du ikke få et erstatningskort, ligesom du heller ikke kan spærre et rejsekort anonymt.

3.1.4 Rejsekort erhverv

Rejsekort erhverv kan du købe til disse kundetyper³:

- Voksen (fra og med 16 år)
- Barn (under 16 år)

Rejsekort erhverv udstedes til en virksomhed, der kan være offentlig eller privat. En virksomhed vælger selv, hvem der må anvende virksomhedens rejsekort erhverv og til hvilke rejser.

Kundetyper³ på kortet skal svare til den, der rejser. Midlertidige ændringer kan du gøre i en rejsekortautomat, på en Check Ind Ekstra kortlæser eller i en bus. Vil du ændre kundetyper³ permanent, kan det kun ske på udvalgte salgssteder⁵.

Bemærk, at du som virksomhed skal have en tank-op-aftale på et rejsekort erhverv.

3.2 Her virker rejsekort

På rejsekort.dk kan du se præcis, hvor du kan rejse på dit rejsekort.

3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse,", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper³.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.

3.3.1 Check ind på vinkestrækninger

Hvis du skal rejse med bus på en vinkestrækning¹⁰, gælder der forskellige regler for check ind afhængigt af, hvor i landet du skal rejse.

3.3.1.1 Check ind på vinkestrækninger øst for Storebælt

Hvis du skal rejse med rejsekort på en vinkestrækning øst for Storebælt, kan du vente med at checke ind til det første stoppested, efter du er steget på bussen, og ved afstigning kan check ud ske ved sidste stoppested inden afstigningen på vinkestrækningen.

3.3.1.2 Check ind på vinkestrækninger vest for Storebælt

Hvis du skal rejse med bus på en vinkestrækning vest for Storebælt skal du checke ind, når du stiger på bussen.

3.3.2 Forudbetaling

Når du checker ind, bliver der trukket et midlertidigt beløb på dit rejsekort. Det beløb kaldes for 'forudbetalingen'. Ved check ud bliver prisen for hele din rejse beregnet. Hvis din rejse koster mindre end forudbetalingen, får du tilbageført det overskydende beløb til dit rejsekort. Hvis din rejse derimod koster mere end forudbetalingen, trækker vi det manglende beløb fra dit rejsekort.

Forudbetalingen sikrer, at der altid betales et beløb for rejsen, selvom du af en eller anden grund ikke får checket ud.

Har du et rejsekort anonymt, skal du være opmærksom på, at det skal opgraderes til 'Landsdækkende/Høj forudbetaling', når du rejser mellem områderne Sjælland inkl. Lolland-Falster, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland. Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller i en bus.

Forudbetalingen kan også variere for forskellige kunde- og korttyper. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper³

3.3.3 Fejl ved check ind

Hvis du ved check ind opdager, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal du henvende dig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale etc.), hvis det er muligt. Kan det heller ikke lade sig gøre, skal du skaffe en billet på anden vis.

3.4 Det koster rejsen

Hvis du på forhånd vil vide, hvad din rejse koster, har du flere muligheder. Du kan se priser på rejseplanen.dk, på pris.rejsekort.dk, eller du kan kontakte Rejsekort Kundecenter⁴.

3.5 Særlige regler for børn

Som voksen kan du gratis medbringe op til to børn under 12 år. Bemærk, at du ikke skal checke dem ind.

Er du et barn under 16 år, der rejser alene, skal dit rejsekort være indstillet til kundetypen³ 'barn'. I det tilfælde kan du også gratis medtage et andet barn under 12 år, som du ikke skal checke ind.

Endelig kan to betalende børn, som er mellem 12 og 16 år gamle, rejse sammen på et rejsekort flex og rejsekort anonymt, der er indstillet til kundetypen³ 'voksen'.

3.6 Særlige regler for ledsagere til handicappede

Som passager med kundetypen handicap kan du medbringe en ledsager, der rejser til børnepris, på din rejsekortrejse.

Du kan checke din ledsager ind på dit rejsekort som kundetypen barn, se mere om at rejse flere sammen i afsnit 3.10. Alternativt kan din ledsager rejse på en almindelig børnebillet.

3.7 Særlige regler for hunde og cykler

Et rejsekort flex eller rejsekort anonymt kan også bruges til hunde og cykler. Du skal blot ændre indstillingen af kortet permanent til den korrekte kundetype³, dvs. 'hund' eller 'cykel'. Med andre ord svarer det til, at du har et særskilt rejsekort til din hund eller cykel.

Bemærk, at du også kan medtage hunde og cykler på et rejsekort personligt, et rejsekort flex eller et rejsekort anonymt, hvis du indstiller dit rejsekort til at gælde for mere end én rejsende (se afsnit 3.10).

Se trafikvirksomhedernes⁷ egne regler for, hvornår der må medtages hhv. cykel og hund.

3.8 Sådan rejser du på 1. klasse

Hvis du vil rejse på 1. klasse, skal du indstille dit rejsekort til 1. klasse. Enten midlertidigt for din næste rejse, hvilket du kan gøre i en rejsekortautomat, eller permanent på udvalgte salgssteder⁵ på DSB-stationer. Find dit nærmeste salgssted⁵ på rejsekort.dk. Ved permanent indstilling til 1. klasse⁶ opkræves der tillæg for rejser med DSB og DSB-Øresund.

Bemærk, at du ved en midlertidig ændring af dit rejsekort først skal indstille dit rejsekort til 1. klasse, når du begynder den del af rejsen, hvor du ønsker at rejse på 1. klasse. Bemærk også, at denne midlertidige ændring ophører, når du checker ind eller ud ved skift undervejs på din rejse. Du skal derfor forny den midlertidige indstilling til 1.klasse, hvis du skal skifte undervejs på din rejse og fortsat ønsker at rejse på 1. klasse. I den forbindelse skal du desuden være opmærksom på, at du ikke kan rejse på 1. klasse i S-tog, metro, lokalbaner og busser.

I forhold til en almindelig billet betaler du et tillæg, når du rejser på 1. klasse. Vær opmærksom på, at også børn skal betale et tillæg for at rejse på 1. klasse. For børn under 12 år, der rejser gratis sammen med en voksen, skal tillægget betales kontant i toget. Du kan se priser på rejseplanen.dk, på pris.rejsekort.dk, eller du kan kontakte Rejsekort Kundecenter⁴.

3.9 Sådan rejser du i busser med check ind mini terminal

Busser på lokalruter kan være udstyret med en check ind mini terminal.

En check ind mini terminal giver ikke de samme muligheder, som det rejsekortudstyr, der er installeret i øvrige busser. I busser med check ind mini terminal skal du både checke ind og checke ud hos chaufføren. Det er ikke muligt at ændre kundetype eller foretage gruppe check ind, og I kan derfor ikke starte en rejse, hvor I rejser flere på samme rejsekort.

Hvis du skal rejse i busser med check ind mini terminal, skal du tanke penge på dit rejsekort i en rejsekortautomat eller i udvalgte salgssteder⁵, da det ikke er muligt at få adgang til penge, der er tanket op på rejsekort via rejsekort.dk, hvis der kun rejses i busser med check ind mini terminal.

3.10 Når I rejser flere sammen

Du kan indstille dit rejsekort ved Check ind, så det gælder for mere end én rejsende. Det kan ske ved Check Ind Ekstra kortlæsere og rejsekortautomater på stationer og hos buschaufføren. Dine medrejsende kan være voksne, børn, hunde og cykler. Når dit rejsekort er indstillet, checker du ind som normalt. Vær opmærksom på, at der skal være penge på dit rejsekort til forudbetaling for alle rejsende.

At rejse flere på et rejsekort er normalt kun en god ide, når alle rejsende skal følges på hele rejsen. Den nye indstilling gælder, indtil du checker ud igen. Det betyder fx, at dit rejsekort stadig dækker alle rejsende, selvom I skifter transportmiddel undervejs og i den forbindelse checker ind igen. Men husk: Når du checker ud, afsluttes rejsen for alle rejsende, og rejsekortet er igen indstillet til én person.

Du kan indstille alle typer rejsekort til at omfatte flere rejsende, der kan være fordelt på op til to forskellige kundetyper³ ('voksen', 'barn', 'hund', 'cykel') ud over den kundetype³, der i forvejen er på kortet. Der kan i alt være op til 28 medrejsende (29 styk i alt), men der kan gælde særlige regler for at medtage store grupper – læs mere på de enkelte trafikskabers hjemmesider. Du kan læse mere om, hvordan du kan tage flere rejsende med på dit rejsekort på rejsekort.dk.

3.11 Hvis du fortryder et check ind

Hvis du beslutter dig for alligevel ikke at rejse, efter at du har checket ind, kan du fortryde ved at checke ud inden for 20 minutter på samme stoppested eller samme station. Går der mere end 20 minutter, fra du checkede ind, til du checker ud igen, trækkes et beløb på dit rejsekort. Hvor meget kan du se på rejsekort.dk.

Hvis du fortryder et check ind i en bus, skal du checke ud igen i bussen inden den forlader stoppestedet.

4. Hvad skal du gøre under rejsen?

4.1 Så lang tid må rejsen vare

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde⁶ til takstområde⁶. Med andre ord skal du kende dit takstområde⁶ for at vide, hvor lang tid din rejse må vare. Det kan du få hjælp til på rejsekort.dk.

Hvis du overskrider maksimumtiden, bliver din forudbetaling ikke tilbageført til dit rejsekort. Desuden er dit rejsekort ikke længere gyldigt som billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

Derfor er det vigtigt, at du checker ud, inden du overskrider maksimumtiden. Prøver du at checke ud, når maksimumtiden er overskredet, vil displayet vise teksten "*Fejl. Maksimal rejsetid overskredet*". Hvis du senere checker ind, når maksimumtiden er overskredet, svarer det til at begynde en ny rejse.

4.2 Check ind, når du skifter

Hver gang du stiger ind i en bus, et tog, eller i metroen skal du checke ind. Hvis du ikke checker ind, betyder det, at du rejser uden gyldig billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

4.2.1 Transittid

Hvis du checker ud og mindre end 30 minutter senere checker ind i samme zone, tæller det som en fortsættelse af din rejse (dine rejser sammenkædes til én rejse). Husk dog at midlertidige indstillinger altid ophører ved check ud – med

undtagelse af midlertidig ændring af kundetyper på rejsekort flex og rejsekort anonymt. Dette tidsrum på 30 minutter mellem check ud og check ind kaldes transittiden. Overskrider du transittiden, bliver din rejse delt op i to separate rejser med hver sin pris.

Hvis du foretager en sammenkædning af rejser, dvs. du checker ud og mindre end 30 minutter senere checker ind i samme zone, og ikke foretager check ud indenfor maksimumstiden, vil din rejse, næste gang rejsekortet kommer i kontakt med udstyr, automatisk blive delt i to, sammenkædningen ophæves og prisen vil blive beregnet som to separate rejser.

4.3 Ved billetkontrol

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det.

Hvis du rejser på dit rejsekort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift.

Hvis du fx rejser på et rejsekort anonymt eller rejsekort flex som barn, kan kontrolpersonalet desuden kræve dokumentation for, at du er berettiget til det. På samme måde skal du med et rejsekort personligt legitimere dig, hvis kontrolpersonalet beder dig om det. Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren², kan inddrages og at den, der rejser på det, ikke har gyldig billet.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafikvirksomhedernes⁷ hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikvirksomhedernes⁷ rejseregler og/eller forretningsbetingelser.

Ved mistanke om misbrug forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser', som du finder på rejsekort.dk.

5. Hvad skal du gøre efter rejsen?

5.1 Sådan checker du ud

Ved rejsens afslutning skal du checke ud ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ud'. Check ud-kortlæsere findes på perroner, i rejsekortautomater og ved udgangene i busser.

Når du checker ud, gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt på dit rejsekort, og rejsens pris beregnes. Desuden modregnes forudbetalingen i rejsens pris. Hvis din rejse koster mere end forudbetalingen, trækkes restbeløbet på dit rejsekort. Har turen kostet mindre, sættes differencen ind på dit rejsekort igen.

Du kan se din rejses pris i displayet på check ud-kortlæseren, når du checker ud. Desuden kan du se saldoen på dit rejsekort, når du checker ud.

Når displayet viser prisen på din netop afsluttede rejse, ved du, at du har checket korrekt ud. Har du ikke checket korrekt ud, vises teksten "*Læsefejl. Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt*" i displayet. Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ud.

Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ud, kan du kontrollere det ved at checke ud igen. Viser displayet teksten "*Fejl. Check ind mangler*", har du checket korrekt ud.

5.1.1 Check ud på vinkestrækninger

Hvis du skal rejse med bus på en vinkestrækning, gælder der forskellige regler for check ud afhængigt af, hvor i landet du skal rejse.

5.1.1.1 Check ud på vinkestrækninger øst for Storebælt

Hvis du skal rejse med rejsekort på en vinkestrækning øst for Storebælt, kan check ud ske ved sidste stoppested inden afstigningen på vinkestrækningen.

5.1.1.2 Check ud på vinkestrækninger vest for Storebælt

Hvis du skal rejse med bus på en vinkestrækning vest for Storebælt skal du checke ud, når du stiger af bussen.

5.1.2 Fejl ved check ud

Hvis du ved check ud konstaterer, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat på stationen. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stationen også ude af drift, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter hurtigst muligt. Rejser du med bus og ikke afslutter din rejse på en station med andre kortlæsere eller Rejsekortautomater, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter hurtigst muligt.

5.1.3 Manglende check ud

Glemmer du at checke ud, når du forlader bussen, toget eller metroen kan du checke ud senere via en anden kortlæser på en station eller i en bus. Dog forudsat at det sker inden for maksimumtiden, dvs. det antal timer, der maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud (se afsnit 4.1). Rejsens pris vil da blive beregnet ud fra den valgte kortlæseres placering og rejsens varighed. **Vær opmærksom på, at Rejsekort Kundecenter ikke kan checke ud for dig.**

Hvis du ikke checker ud inden for maksimumtiden, bliver forudbetalingen ikke ført tilbage til dit rejsekort. Sker det gentagne gange, at du ikke checker ud, forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk.

5.2 Information om pris og rejsehistorik

Når du checker ud, beregnes prisen på din rejse automatisk og vises i kortlæserens display.

På dit rejsekort gemmes oplysninger om dine seneste 5 transaktioner. Så snart en rejse er afsluttet, kan du således få vist de seneste transaktioner i en rejsekortautomat.

Har du et rejsekort personligt eller rejsekort flex, kan du også få vist dine rejser fra de seneste måneder via selvbetjeningen på rejsekort.dk eller få dem oplyst hos Rejsekort Kundecenter⁴. Bemærk, at der kan gå nogle dage, inden alle transaktioner vises.

Du kan se priser på rejseplanen.dk, på pris.rejsekort.dk, eller du kan kontakte Rejsekort Kundecenter⁴.

6. Hvordan tanker du dit rejsekort op?

Der findes flere muligheder, når du skal tanke dit rejsekort op. Fælles for dem alle er dog, at du aldrig kan tanke dit rejsekort op med mindre end 100 kr. Det skyldes de transaktionsomkostninger, der er forbundet med at overføre penge til dit rejsekort. Desuden kan der maksimalt stå 2.200 kr. på dit rejsekort. Du kan læse mere om de forskellige tank-op-muligheder nedenfor. Bemærk, at det er dit ansvar, at der står nok penge på dit rejsekort til at dække forudbetalingen ved starten af din rejse.

6.1 Tank-op-aftale

Har du et rejsekort personligt eller rejsekort flex, er du over 18 år og har du et dankort, kan du indgå en tank-op-aftale. Det betyder, at dit rejsekort personligt eller rejsekort flex automatisk tankes op med et bestemt beløb ved check ind eller check ud, når din saldo bliver mindre end den valgte minimumsaldo.

Dit rejsekort kan normalt tankes op to gange i døgnet – og det mindste beløb, du kan tanke op, er 100 kr., mens det højeste beløb er 2.000 kr. Antallet af optankninger pr. døgn kan du ændre på rejsekort selvbetjening eller ved at henvende dig på udvalgte salgssteder⁵. Størrelsen af dit optankningsbeløb og af minimumsaldo kan du ændre via selvbetjeningen på rejsekort.dk.

Du kan bestille og lukke din tank-op-aftale via selvbetjeningen på rejsekort.dk.

Rejsekort erhverv skal være med tank-op-aftale og måden at betale på aftales i forbindelse med kundeoprettelsen.

Bemærk, at du ikke kan indgå en tank-op-aftale med et rejsekort anonymt.

6.2 Tank-op via rejsekort.dk

Har du oprettet adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, kan du selv tanke dit rejsekort op. Du kan betale med dankort og med udvalgte betalingskort. Se hvilke på rejsekort.dk. Det mindste beløb, du kan tanke op via rejsekort.dk er 100 kr., og det højeste beløb er 2.200 kr. – dog kan der højst stå 2200 kr. på rejsekortet. Se mere under 'Selvbetjening' på rejsekort.dk.

Uanset om du vælger selv at tanke op via rejsekort.dk eller bestiller en tank-op-aftale, hæves det valgte beløb først fra dit dankort og indsættes på dit rejsekort, når dit rejsekort kommer i kontakt med en af kortlæserne. Vær desuden opmærksom på, at kortlæserne på stationer og i busser opdateres periodisk. Det betyder, at der på stationerne kan gå op til 4 timer før din optankning kan overføres til dit rejsekort. I busser kan der gå op til 24 timer før optankningen kan overføres til dit rejsekort, fordi busserne skal i garage for at få deres udstyr opdateret.

Der må maksimalt gå syv dage, fra du tanker op via rejsekort.dk, til du bruger dit rejsekort eller på en anden måde bringer det i kontakt med en af kortlæserne, så optankningen kan overføres til dit rejsekort. Hvis der går længere tid, annulleres din optankning, og beløbet bliver ikke trukket fra dit betalingskort. I det tilfælde er du nødt til at tanke dit rejsekort op igen, inden du kan rejse.

6.3 Tank-op via rejsekortautomater og salgssteder

Du kan også tanke op via rejsekortautomater og på udvalgte salgssteder⁵. Rejsekortautomaterne tager imod dankort og andre gængse betalingskort. Du kan se hvilke på den enkelte rejsekortautomat. På salgsstederne⁵ kan du desuden betale med kontanter. Uanset hvad du vælger, overføres beløbet straks til dit rejsekort.

Det mindste beløb, du kan tanke op via rejsekortautomater og salgssteder⁵, er 100 kr., og det højeste beløb er 2.200 kr. – dog kan der højst stå 2.200 kr. på rejsekortet.

7. Hvad gør du, hvis du mister dit rejsekort?

Hvis du mister dit rejsekort personligt eller rejsekort flex, skal du straks spærre det for at undgå misbrug. Du kan spærre kortet via selvbetjeningen på rejsekort.dk, eller du kan kontakte Rejsekort Kundecenter⁴. En eventuel restsaldo på dit spærrede rejsekort overføres efterfølgende til din NemKonto. Du kan læse mere om reglerne for spærring i 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk.

Rejsekort erhverv kan kun spærres via Rejsekort Kundecenter.

Har du et rejsekort anonymt, kan du ikke spærre det. Du bliver derfor nødt til at betragte kortet som tabt og købe et nyt, inden du skal rejse igen.

8. Hvordan bruger du selvbetjeningen?

Hvis du har købt et rejsekort personligt eller rejsekort flex, kan du få adgang til online selvbetjeningen på rejsekort.dk.

Via selvbetjeningen har du mulighed for at bestille, ændre eller lukke en tank-op-aftale, tanke penge på dit rejsekort, se din saldo og rabat, se dit rejseforbrug, ændre dine personlige oplysninger og spærre dit rejsekort, samt spærre og bestille rejsekort flex.

9. Hvordan ændrer du kortindstillingerne?

Når du køber dit rejsekort, bestemmer du samtidig hvilken kundetype³ og hvilket serviceniveau⁸, dit rejsekort skal gælde til. Afhængig af korttype kan du efterfølgende foretage midlertidige eller permanente ændringer af indstillingerne på kortet.

9.1 Midlertidige ændringer

På et rejsekort flex og et rejsekort anonymt kan du foretage midlertidige ændringer af både kundetypen³ og serviceniveauet⁸. Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller hos buschaufføren. På Check Ind Ekstra kortlæsere kan du ændre kundetypen på et rejsekort flex og et rejsekort anonymt.

Ændrer du indstillingen af kundetype og grupperejse for dit rejsekort flex eller rejsekort anonymt midlertidigt, gælder ændringen kun for den aktuelle rejse, dvs. indtil du checker ud. Ændret indstilling af kundetype falder dog først bort 30 minutter efter check ud. Ændrer du indstillingen for serviceniveauet gælder det kun til næste check ind eller check ud.

Ændrer du derimod indstillinger permanent, gælder den for alle fremtidige rejser.

Når det gælder et rejsekort personligt og et rejsekort erhverv, kan du kun foretage midlertidige ændringer af serviceniveauet⁸. Det kan du gøre i en rejsekortautomat.

Rejser du på rejsekort anonymt og skal rejse mellem Sjælland, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland, skal du opgradere dit kort til 'Landsdækkende/Høj Forudbetaling'.

9.2 Permanente ændringer

På et rejsekort flex og et rejsekort anonymt kan du foretage permanente ændringer af både kundetypen³ og serviceniveauet⁸. Det kan du gøre på udvalgte salgssteder⁵.

Har du et rejsekort personligt og et rejsekort erhverv, kan du også foretage permanente ændringer af kundetypen³ og serviceniveauet⁸ på udvalgte salgssteder⁵. Desuden kan du kun ændre din kundetype³ på et rejsekort personligt, hvis du er berettiget til at rejse som den nye kundetype³ (fx pensionist). Bemærk, at der ikke kan trykkes navn eller foto på et allerede udstedt rejsekort. Rejsekort erhverv kan kun have kundetype voksen eller kundetype barn.

10 Noter

1. Kortihændeher er den person, der er i besiddelse af et rejsekort flex eller et rejsekort anonymt.
2. Kortindeher er den person, hvis navn, fødselsdato m.m. figurerer i stamoplysningerne og for rejsekort erhverv den virksomhed, der er registreret med stamoplysninger.
3. Kundetype er den type passager, du er, fx barn, ung, voksen, pensionist. Kundetyper bestemmer, hvilken pris du skal betale.
4. Rejsekort Kundecenter er trafikvirksomhedernes fælles center for betjening af alle rejsekortkunder. Det er her, du som kunde skal henvende dig, hvis du har problemer med dit rejsekort eller du har spørgsmål til dit rejsekort. Du kan kontakte kundecentret via www.rejsekort.dk/kundeservice/kontaktformular eller ringe på telefonnummeret 7011 3333. Åbningstiderne kan du se på www.rejsekort.dk/Kundeservice. Der er døgnåbent alle ugens syv dage for spærring af rejsekort.
5. Salgssted kan være alt fra DSB-billetsalg på stationer til kiosker, tankstationer og supermarkeder. Fælles for dem er, at du kan få personlig betjening. Det er dog ikke alle salgssteder, der sælger alle typer rejsekort, og heller ikke alle salgssteder, der giver mulighed for optankning. Se salgsstederne og deres ydelser på rejsekort.dk.
6. Takstområde er et geografisk område, hvor den samme takst gælder. Danmark er inddelt i 14 takstområder. Trafikselskaberne fastsætter taksten for rejser inden for et takstområde, mens DSB og Arriva fastsætter taksten for rejser mellem takstområder. Se mere om hvilke takstområder der findes på rejsekort.dk
7. Trafikvirksomhed er et af de selskaber, 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

