

## **Handelsbetingelser**

### **Trafikselskabet Midttrafik**

CVR nr.: 29943176

EAN nr.: 5798002912890

Februar 2019

## **Handelsbetingelser for Handicapkørsel og Flextur med Dankort, VISA Dankort, VISA Electron, MasterCard, Maestro Card og JCB**

Flextur administreres af Trafikselskabet Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg.

### **Hvor kan du køre?**

Flextur kan benyttes, hvis start- og slutadressen ligger i en kommune i Region Midtjylland. På [www.midttrafik.dk/flextrafik](http://www.midttrafik.dk/flextrafik) under "Flextur" kan du se, hvilke kommuner der tilbyder støttet Flextur. Ture, der krydser en regionsgrænse, kan ikke bestilles online. Disse ture skal bestilles på telefon 87 40 83 00 – tryk 2. Lange rejser over 100 km skal ligeledes bestilles på telefon 87 40 83 00 – tryk 5.

Handicapkørsel kan benyttes i hele landet, hvis du er visiteret af din hjemkommune. Ved lange rejser over 100 km skal de bestilles 4 hverdage i forvejen på telefon 87 40 83 00 – tryk 5.

### **Hvem kan køre?**

Du skal være bosat i Region Midtjylland for at bestille Handicapkørsel.

Flexture kan kun bestilles og udføres online, af personer der har oprettet en kundeprofil på [midttrafikflextur.dk](http://midttrafikflextur.dk), og som har tilmeldt et betalingskort. Der kan tilknyttes flere kundeprofiler til samme betalingskort.

### **Betaling**

Flextur og handicapkørsel bestilt online betales med Dankort, Visa Dankort, Visa Electron, MasterCard, Maestro Card og JCB. Betalingen trækkes på din konto 5 - 7 dage efter din tur er udført. Betalingskortet skal tilmeldes kundeprofilen, før en rejse kan bestilles. Hvis der er manglende dækning eller kortet er udløbet vil du modtage en rykker for betalingen i din E-boks.

### **Bestilling og afbestilling**

Du kan bestille din Flextur indtil en time før turens start og tidligst 14 dage før. Afbestilling af rejser skal senest ske en time før rejsens start.

Du kan bestille din handicapkørsel indtil to timer før turens start og tidligst 14 dage før. Afbestilling af rejser skal ske en time før rejsens start.

Bestilling af Flexture og handicapkørsel mellem kl. 6.00 – 8.00 skal bestilles senest kl. 23.00 dagen før.

Bilen kan komme tidligere, derfor skal du være klar 5 minutter før det bestilte tidspunkt. Bilen kan også blive forsinket, men den må højst komme 20 minutter senere end dit afhentningstidspunkt.

Hvis du ikke kan afbestille din rejse online, SKAL du kontakte driftsvagten på telefon 87 40 83 00 – tryk 4. Ved bestilling af Flextur skal du være opmærksom på, at det er de korrekte adresser, du indtaster, således at vognen ikke kører forgæves. Du er selv ansvarlig for, at adresserne er korrekte.

### **Forsinkelser og udeblevne vogne**

Hvis vognen er mere end 20 minutter forsinket, og du ikke er blevet kontaktet af Flextrafiks driftsvagt, skal du kontakte denne på telefon 87 40 83 00 – tryk 4. Der er åbent fra kl. 6.00 – 1.00. Hvis bilen udebliver, hæfter du ikke for betalingen af rejsen, så længe driftsvagten har været kontaktet.

### **Hvis bilen kommer forgæves**

Hvis bilen kommer for at hente dig på den bestilte adresse, og det ikke er muligt for chaufføren at finde dig eller komme i kontakt med dig, hæfter du for betaling af rejsen. Det samme gør sig gældende, hvis du ikke afbestiller rejsen.

Hvis du udebliver fra din kørsel, og vi har kørt forgæves, bliver de øvrige ture på den pågældende dag slettet.

Hvis bilen kommer mere end 20 minutter for sent, og du ikke er blevet orienteret herom, og du ikke ønsker at foretage rejsen grundet forsinkelsen, skal du ikke betale for den pågældende rejse.

### **Flextrafik rejsegaranti**

Vi forsøger at kontakte dig, hvis der opstår forsinkelse på rejsen. Hvis du venter forgæves mere end 20 minutter, skal du ringe til Midttrafik på telefon 87 40 83 00 - tryk 4. Efter aftale med Midttrafik kan du vælge at vente på Midttrafiks forudbestilte vogn, eller du kan selv bestille en taxa.

Hvis du vælger at vente på bilen fra Midttrafik, kommer du ikke til at betale for turen. Bestiller du en taxa, kan du efterfølgende få refunderet beløbet.

Rejsegarantien gælder desuden, hvis Midttrafik er skyld i, at du kommer mindst 20 minutter for sent til dit bestemmelsessted, hvis du har oplyst ved bestilling, hvornår du skulle være fremme.

Taxakvittering med oplysning om cpr-nummer og navn sendes til:

### **Midttrafik**

Att.: Flextrafik Kundeservice  
Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg

Eller via <https://www.midttrafik.dk/kundeservice/kontakt-os/ansogning-om-refusion/>

Rejsegarantien gælder ikke ved force majeure, dvs. når forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på. Rejsegarantien gælder heller ikke, hvis du forsinkes af skift fra andre trafikskaber, tog, fly eller færge.

Der udbetales maks. 400 kr. i refusion på Flexbus og Flextur.

### **Rejsens pris**

Rejsens pris oplyses efter godkendelse af bestillingen og ændres ikke, med mindre du ændrer i den bestilte rejse.

Se mere om priser for handicapkørsel:

<https://www.midttrafik.dk/flextrafik/handicapkoersel.aspx>

Se mere om priser for Flextur: <https://www.midttrafik.dk/flextrafik/flextur.aspx>

### **Personlige oplysninger**

Alle personlige oplysninger (herunder cpr-nummer) bliver behandlet strengt fortroligt. For at din rejse kan udføres, og du kan betale for den, videregives dine oplysninger til:

- FlexDanmark, som er det selskab, der driver det IT-system, der planlægger din rejse.
- QuickPay, der leverer det betalingsmodul, som du benytter til at oprette din Dankortaftale med.
- Et analyseinstitut (kun navn, adresse og telefonnummer) i forbindelse med Flextrafiks årlige brugerundersøgelse via telefon.

Du er ikke forpligtet til at deltage i undersøgelsen og kan afstå fra at deltage, hvis du skulle blive kontaktet i forbindelse med undersøgelsen.

For at rejsen kan udføres, er det nødvendigt, at Midttrafik udleverer dit navn og mobiltelefonnummer til den chauffør, der udfører rejsen.

### **Reklamationer og henvendelse til Midttrafik**

Ved forsinkelser kontaktes driftsvagten hurtigst muligt på telefon 87 40 83 00 – tryk 4. Der er åbent fra kl. 6.00 – 1.00.

Reklamationer vedrørende Flextur rettes til Midttrafik inden 5 dage fra kørselsdatoen:

Trafikselskabet Midttrafik  
Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg

E-mail: [flextrafik\\_kundeservice@midttrafik.dk](mailto:flextrafik_kundeservice@midttrafik.dk)

Eller

<https://www.midttrafik.dk/kundeservice/kontakt-os/rejser-med-flextrafik/>

### **Abonnementsbetingelser**

#### **Generelt**

Abonnementsbetingelserne gælder for alle brugerprofiler tilmeldt Flextur og handicapkørsel med de tilgængelige betalingskort.

#### **Betingelser for oprettelse af abonnement til Flextur og handicapkørsel**

Du tilmelder dig abonnementsbetaling til Flextur og handicapkørsel ved at udfylde en brugerprofil og tilmelde dit betalingskort til brugerprofilen. Du skal have et gyldigt betalingskort for at kunne oprette en abonnementsaftale med Midttrafik. Du skal også oplyse e-mailadresse på din brugerprofil for at kunne bruge Flextur med dit betalingskort. E-mailadressen vil blandt andet blive benyttet, hvis nærværende handelsbetingelser ændres og de skal sendes til dig.

#### **Udførelse af Flextur og handicapkørsel**

Din online bestilte Flextur eller handicapkørsel vil kun blive udført, hvis dit betalingskort er gyldigt. Du skal derfor altid sørge for at ændre dine kortoplysninger, hvis du får et nyt kort. Hvis dit betalingskort spærres eller udløber i tiden mellem du har bestilt en Flextur eller handicapkørsel og turen skal køres, vil din Flextur eller handicapkørsel ikke blive kørt.

Hvis du får et nyt betalingskort i tiden mellem bestillingen og udførelse af din Flextur eller handicapkørsel, skal du senest dagen inden turen tilmelde det nye kort til din brugerprofil. Ellers vil dine bestilte Flexture eller handicapkørsler ikke blive kørt.

### **Manglende betaling**

Hvis du ikke betaler for kørte Flexture eller handicapkørsler, bliver din brugerprofil spærret. Det vil ikke være muligt at bestille flere Flexture eller handicapkørsler, før du har betalt dine ubetalte ture. Bestilte ture slettes og skal bestilles igen, når betalingsforholdet er bragt i orden.

Hvis du ikke har et gyldigt betalingskort tilknyttet din brugerprofil, vil din brugerprofil også være spærret indtil der igen tilknyttes et gyldigt betalingskort. Bestilte ture slettes og skal bestilles igen.

### **Opsigelse af Flextur og handicapkørsel med Dankort eller Visa Dankort**

Flextur med gyldigt betalingskort gælder, indtil du selv opsiger det. Du kan til enhver tid opgive Flextur og handicapkørsel med betalingskort. Du opsiger ved at slette dine kortoplysninger under din brugerprofil. Din brugerprofil vil fortsat eksistere, men det vil ikke være muligt at bestille ture med den. Skulle du på et senere tidspunkt ønske igen at bestille en Flextur eller handicapkørsel, registrerer du blot dine kortoplysninger på ny.

### **Opbevaring af kortoplysninger**

Dine kortoplysninger vil ikke blive videregivet til andre og vil kun blive anvendt til at trække betaling for Flexture, der er bestilt på din brugerprofil, og som er blevet udført.

### **Ansvar og hæftelse**

Du er ansvarlig for, at det betalingskort, der er anvendt til at bestille og betale din Flextur eller handicapkørsel, er gyldigt og ikke spærret.

Der kan opstå fejl i systemet, hvor kortet ikke har kunnet anvendes, I disse tilfælde forbeholder Midttrafik sig retten til at fremsende faktura på det skyldige beløb.

### **Ændringer af priser og vilkår**

Midttrafiks øvrige rejsebestemmelser, herunder billettering og kontrol, er gældende. Rejsebestemmelserne kan ses på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk).

### **Disse abonnementsbetingelser er gældende pr. 1. Januar 2019.**

### **Sidste ændringsdato: Februar 2019.**

### **Betingelserne kan ændres løbende.**

### **Persondataskyttelse**

Vi skal bruge dit cpr-nummer for at kunne afregne kommunens og regionens andel af din kørsel.

Midttrafik er forpligtet til at kunne sikre en entydig identifikation af de personer, der befordres via Flextrafik. Derfor skal vi bruge dit CPR-nummer. Dette gælder for alle kørselsordninger i Flextrafik med undtagelse af Flexture og Flexbus, der er bestilt telefonisk via Midttrafiks Servicecenter.

Vi skal bruge dine eventuelle behov for hjælpemidler for at kunne få planlagt og udført din kørsel korrekt.

Det er nødvendigt for chauffør/vognmænd at modtage oplysninger om eventuelle hjælpemidler, som skal medtages under kørslen for at kunne udføre kørslen korrekt. Hjælpemidler registreres ligeledes i Flextrafiks bestillings- og planlægningssystem.

### **Videregivelse**

CPR-nummeret og oplysninger om hjælpemidler registreres i Flextrafiks bestillings- og

planlægningssystem. Systemet drives af FlexDanmark, som er et IT-selskab stiftet af Nordjyllands Trafikselskab, Midttrafik, FynBus, Movia, Sydtrafik og Region Midtjylland. CPR-nummeret og oplysninger om hjælpemidler videregives således til FlexDanmark for at kunne bestille og planlægge kørsler. FlexDanmark har til huse på Tankedraget 7, 3. sal, 9000 Aalborg.

Midttrafik samarbejder med de øvrige trafikselskaber om udførelsen af kørslen.

CPR-nummeret og oplysninger om hjælpemidler videregives til andet trafikselskab, hvis kørslen skal udføres i anden region. CPR-nummeret og oplysninger om hjælpemidler videregives til andre trafikselskaber eller FlexDanmark, når Midttrafik får hjælp til telefonpasning.

CPR-nummeret videregives **ikke** til de chauffører eller vognmænd, der udfører kørslen for Flextrafik.

Telefonnummer videregives kun til chauffør eller vognmand, hvis borger har givet accept hertil i forbindelse med turbestillingen eller visitationen til kørslen.