

# Handelsbetingelser for Movia flextur

## **Handelsbetingelser**

Flextur udføres af Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby.

Disse betingelser gælder for online bestilling af Flextur på internettet eller via vores App. Du finder vores App i Google Play eller AppStore.

Det er også muligt at bestille flexture telefonisk. Hvis du bestiller ture telefonisk kan betalingen dog ikke trækkes via dit betalingskort, men skal betales kontant i vognen (lige penge).

Du kan læse mere om flextur [her](#).

## **Hvor kan du bruge flextur**

Flextur kan benyttes hvis start- og slutadressen ligger i en kommune, der tilbyder flextur. [Her](#) kan du se, hvilke kommuner, der tilbyder flextur.

Flextur er kørsel "fra kantsten til kantsten", så du skal selv komme ud til bilen. Chaufføren er behjælpelig i og omkring bilen, men følger dig ikke til dørs.

## **Oprettelse som flextur-kunde på [movia.flextrafik.dk](http://movia.flextrafik.dk)**

For at bestille rejser skal du oprette en kundeprofil [her](#). Det kræver at du har Nem-ID og at du tilmelder et gyldigt betalingskort (Dankort/VISA Dankort) til betaling for rejser. Der kan tilknyttes flere kunde profiler til samme betalingskort.

Du skal være fyldt 18 år for at oprette en kundeprofil. Rejser til børn under 16 år kan bestilles på den voksnes kunde profil ved henvendelse til Kundeadministrationen. Børn under 16 år kører til børnetakst.

## **Oprettelse som flextur-kunde via Rejseplanen**

Du kan også bestille flextur direkte fra rejseplanen.dk. Du skal oprette dig som kunde [her](#) for at bestille via rejseplanen. Du kan bruge denne mulighed, hvis du har fundet en samlet rejse på rejseplanen.dk, hvor der indgår en flextur.

Du skal være fyldt 18 år for at oprette en kundeprofil.

## **Rejsens pris**

De gældende priser for flextur kan ses [her](#).

Rejsens pris fremgår af ordrebekræftelsen, som vises, når du har bestilt rejsen. Du har mulighed for at vælge "Afbestil rejse", hvis du fortryder.

## **Betaling**

Flextur bestilt online betales med det tilmeldte betalingskort. Betalingen trækkes på din konto 7 dage efter rejsen er udført. Flextur bestilt telefonisk kan kun betales med kontanter i vognen (lige penge).

## **Hvis du skifter betalingskort**

Vær opmærksom på, at din rejse kun vil blive udført, hvis dit betalingskort er gyldigt. Du skal derfor altid sørge for, at ændre dine kortoplysninger, hvis du får et nyt kort. Du skal selv opdatere dine kortoplysninger via selvbetjeningen.

### **Manglende betaling**

Hvis du ikke betaler for udførte rejser, bliver din brugerprofil spærret. Det vil ikke være muligt at bestille flere rejser, før du har betalt det udestående beløb. Alle bestilte ture slettes løbende uden varsel.

### **Bestilling og afbestilling**

Du kan bestille din flextur op til 2 timer før rejsens start og tidligst 14 dage før selve rejsedagen. Ændring eller afbestilling af rejser skal om muligt senest ske 2 timer før rejsens start. En rejse afbestilles eller ændres på [movia.flextrafik.dk](http://movia.flextrafik.dk) eller ved at kontakte Flextrafik på 70 26 27 27 – der er åbent hele døgnet. Er rejsen bestilt via Rejseplanen, afbestilles eller ændres rejsen via [rejseplanen.flextrafik.dk](http://rejseplanen.flextrafik.dk) eller ved at kontakte Flextrafik.

Hvis du har behov for at ændre eller afbestille din rejse senere end 2 timer før rejsens start eller ikke kan afbestille via internettet, SKAL du kontakte Flextrafik på 70 26 27 27.

Ved bestilling af flextur skal du være opmærksom på, at det er de korrekte adresser (vejnavn, postnummer og by), du indtaster, så vognen ikke kører forgæves. Du er selv ansvarlig for, at adresserne er korrekte.

### **Forsinkelser og udeblevne vogne**

Hvis vognen er mere end 15 minutter forsinket, og du ikke er blevet kontaktet af Flextrafiks driftsvagt, skal du kontakte denne på: 70 26 27 27 – der er åbent hele døgnet.

Det er vigtigt, at du kontakter driftsvagten, hvis vognen ikke kommer, da betalingen ellers trækkes som aftalt.

Flextur er ikke omfattet af Movias generelle rejsegaranti.

### **Hvis vognen kommer forgæves**

Du skal være klar ved kantstenen på det aftalte tidspunkt.

Hvis vognen 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 gælder, hvis du ikke afbestiller rejsen rettidigt.

Hvis vognen kommer mere end 15 minutter for sent, og du ikke er blevet orienteret herom, og du ikke ønsker at foretage rejsen grundet forsinkelsen, skal du ikke betale for rejsen.

### **Få besked, når bilen kommer**

Du kan tilmelde dig Flex Update, hvis du ønsker at modtage påmindelser inden du skal køre med Flextrafik. Vi sender en påmindelse dagen før din rejse, og igen 10 minutter inden den lovede afhentning. Du kan tilmelde dig på din kundeprofil på vores selvbetjeningsportal eller [her](#). Her kan du også framelde dig igen.

### **Vi passer godt på dine personlige oplysninger**

For at vi kan udføre dine rejser og administrere dine betalinger, har vi brug for at registrere oplysninger om dig.

Det gælder oplysning om navn, adresse, telefon, e-mail, oplysning om rejser og evt. hjælpemiddel samt CPR-nummer. Movia er dataansvarlig for de behandlede oplysninger.

Vi behandler dine personlige oplysninger fortroligt og efter gældende lovgivning om personoplysninger. I vores [Privatlivspolitik](#) for Flextrafik kan du læse mere om Movias behandling af dine oplysninger og dine rettigheder i den forbindelse.

## **Klager**

Hvis du ønsker at klage over kørsel med flextur er det vigtigt, at du kontakter os hurtigst muligt. Hvis der går lang tid før vi får din klage, kan det være svært at undersøge, hvad der skete.

Vi anbefaler, at du bruger vores klageformular, som du finder [her](#):

Du er også velkommen til at ringe eller skrive til os:

Trafikselskabet Movia  
Flextrafik  
Gammel Køge Landevej 3  
2500 Valby

Email: [flextrafik@moviatrafik.dk](mailto:flextrafik@moviatrafik.dk)

Tlf. 70 26 27 27 – tast 3

## **Ankenævn**

Movia er tilsluttet Ankenævnet for bus, tog og metro. Du har mulighed for at klage til Ankenævnet over rejser med Flextrafik. Før du kan klage til Ankenævnet, skal du have rettet skriftlig henvendelse til Movia Flextrafik.

Du kan kontakte Ankenævnet på:

[www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)  
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro  
Vesterbrogade 149  
1620 København V  
Telefon 88 88 82 16

Hvis du har bopæl i et andet EU-land, kan du anvende EU-Kommissionens online klageportal ved indgivelse af en klage. Klage indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du oplyse vores e-mail adresse; [flextrafik@moviatrafik.dk](mailto:flextrafik@moviatrafik.dk).

## **Ikrafttræden**

Disse betingelser er gældende pr. 14. august 2018.

Betingelserne kan løbende ændres. Hvis der er væsentlige ændringer i betingelserne, vil vi orientere dig via den mailadresse, du har oplyst til os.