

Handelsbetingelser for Flextur

Handelsbetingelser

Flextur udføres af Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby som en del af Flextrafik.

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

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

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.

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.

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 senest ske 2 timer før rejsens start. En rejse afbestilles eller

ændres på movia.flextrafik.dk eller ved at kontakte Flextrafiks driftsvagt på: 70 26 27 27 – der er åbent hele døgnet.

Hvis du ikke kan afbestille din rejse via internettet, SKAL du kontakte driftsvagten.

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.

FlexUpdate - 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. Din bopælskommune er dataansvarlig for oplysningerne, som Movia behandler på kommunens vegne. Movia er databehandler og er underlagt kommunens instruks og kontrol.

Vi behandler dine personlige oplysninger fortroligt og efter gældende lovgivning om personoplysninger.

Vognmanden, der kører dig, har også brug for at få oplysninger om bl.a. hvor du skal hen, om du medbringer hjælpemiddel m.v. Vognmanden modtager ikke oplysning om dit CPR-nummer.

Movia fører løbende kontrol med alle, der behandler dine personoplysninger i forbindelse med Flextur.

Hvis de oplysninger, vi behandler om dig, er forkerte, kan du kræve at få dem rettet eller slettet.

Du har ret til at gøre indsigelse mod, at vi behandler dine oplysninger. Du skal dog være opmærksom på, at vores behandling i mange tilfælde enten er et krav, der følger af lovgivningen, eller er nødvendig for at du kan være kunde hos Flextur.

Du har også ret til at få oplyst, hvilke oplysninger vi har om dig. Hvis du ønsker det, eller hvis du har spørgsmål om vores håndtering af personoplysninger, er du altid velkommen til at kontakte os.

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

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
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
Gammel Køge Landevej 3
2500 Valby
Telefon 36 13 18 91

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.

I krafttræden

Disse betingelser er gældende pr. 24. juni 2016.

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