

## Trafikselskabet Sydtrafik

CVR nr.: 29 94 28 97

EAN nr.: 5798002186802

11. august 2017

### Indhold

Handelsbetingelser og betalingsvilkår Flextur/Flexrute med betalingskort og Handicapkørsel med betalingskort.....	2
Handelsbetingelser .....	2
Hvor kan du køre? .....	2
Hvem kan køre? .....	2
Bestilling, ændring og afbestilling af enkelte rejser .....	2
Bestilling, ændring og afbestilling af faste ture som Handicapkørsel med betalingskort (faste ugentlige rejser/ture på bestemt ugedag i en periode) .....	3
Forsinkelser og udeblevne vogne .....	3
Hvis vognen kommer forgæves .....	4
Rejsens pris .....	4
Personlige oplysninger .....	4
Reklamationer og henvendelse til Sydtrafik.....	4
Betalingsvilkår.....	5
Generelt.....	5
Betingelser for indgåelse af betalingsaftale om Flextur/Flexrute med betalingskort.....	5
Betingelser for indgåelse af betalingsaftale om Handicapkørsel med betalingskort.....	5
Betaling for udført Flextur/Flexrute med betalingskort og Handicapkørsel med betalingskort.....	5
Manglende betaling.....	6
Opsigelse af betalingsaftale om Flextur/Flexrute med betalingskort .....	6
Opsigelse af betalingsaftale om Handicapkørsel med betalingskort .....	6
Opbevaring af kortoplysninger .....	6
Priser og opkrævning af egenbetaling.....	6
Samtykke .....	7
Ændringer af priser og vilkår .....	7

## Handelsbetingelser og betalingsvilkår

### *Flextur/Flexrute med betalingskort og Handicapkørsel med betalingskort*

#### Handelsbetingelser

Flextur/Flexrute og Handicapkørsel administreres af trafikelskabet Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen som en del af Flextrafik. De til enhver tid gældende vilkår for anvendelse af Flextur/Flexrute og Handicapkørsel findes på [Sydtrafik.dk/flextrafik](https://sydtrafik.dk/flextrafik).

#### Hvor kan du køre?

Generelt gælder, at start- og slutadressen på en Flextur/Flexrute skal ligge i samme kommune eller i to nabokommuner, dog er der særlige forhold i enkelte kommuner vedr. Flextur, der krydser en kommunegrænse. På [sydtrafik.dk/flextrafik](https://sydtrafik.dk/flextrafik) kan du se, hvor du kan køre Flextur og Flexrute.

Som handicapkunde kan du køre i Region Syddanmark og Region Midtjylland med *Handicapkørsel med betalingskort*. *Handicapkørsel med betalingskort* kan ikke anvendes i forbindelse med en landsdækkende rejse til/fra eller internt i Region Sjælland og Region Hovedstaden.

#### Hvem kan køre?

Du behøver ikke at være bosat i Syd- eller Sønderjylland for at bestille og køre Flextur/Flexrute i Sydtrafiks område.

*Flextur/Flexrute med betalingskort* kan bestilles og udføres af personer, der har oprettet en kundeprofil på [sydtrafik.flextrafik.dk](https://sydtrafik.flextrafik.dk) eller Flextrafik mobil app, og som har tilmeldt et betalingskort af typen Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB eller American Express til betaling for udførelse af rejsen. Det samme betalingskort kan tilknyttes flere kunde profiler, men kunden skal oprette sig med eget NemID. Har du oprettet en kunde profil, kan du også bestille *Flextur/Flexrute med betalingskort* til en anden end dig selv. Du skal oplyse navnet på den rejsende ved bestilling.

*Handicapkørsel med betalingskort* kan kun bestilles og udføres af handicapkunder, der er visiteret til handicapkørsel af borgerens hjemkommune, og som har oplyst e-mailadresse og tilknyttet et gyldigt betalingskort af typen Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB eller American Express til sin kunde profil.

Rejsekort kan ikke tilknyttes som betalingskort.

#### Bestilling, ændring og afbestilling af enkelte rejser

Du skal bestille *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicap med betalingskort* mindst 2 timer før rejsens start og op til 14 dage før selve rejsedagen. Du kan bestille via [sydtrafik.flextrafik.dk](https://sydtrafik.flextrafik.dk) eller Flextrafik mobil app alle dage hele døgnet.

Flextur/Flexrute bestilt på [sydtrafik.flextrafik.dk](https://sydtrafik.flextrafik.dk) eller Flextrafik mobil app, betales altid med betalingskort af typen Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB eller American Express. Rejsekort kan ikke tilknyttes som betalingskort. Betalingskortet skal tilmeldes kunde profilen via login med NemID, før en *Flextur/Flexrute med betalingskort* kan bestilles. Du skal vælge *Sydtrafik FLEX* i Bestil rejse for at bestille Flextur/Flexrute med betalingskort.

For at kunne bestille *Handicapkørsel med betalingskort*, skal du logge på Selvbetjeningen med dit kundenummer og tilsendte pinkode og tilknytte et betalingskort af typen Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB eller American Express. Rejsekort kan ikke tilknyttes som betalingskort. Når du bestiller, skal du vælge *Handicap kort* i Bestil rejse.

I Rejseoversigten anføres den type rejse, du har bestilt, i en parentes efter rejsetidspunktet. Der står *Handicap kort*, hvis du har bestilt *Handicapkørsel med betalingskort* og *Sydtrafik FLEX*, hvis du har bestilt *Flextur/Flexrute med betalingskort*.

Ved bestilling af *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort* skal du være opmærksom på, at det er de korrekte adresser, du indtaster på bestillingssiden på [sydtrafik.flextrafik.dk](https://sydtrafik.flextrafik.dk) eller i Flextrafik Mobil App, således at vognen ikke kører forgæves.

Du kan se den bestilte rejse på skærmen, når du har bestilt rejsen på [sydtrafik.flextrafik.dk](https://sydtrafik.flextrafik.dk) eller i Flextrafik Mobil App og i den fremsendte e-mail med ordrebekræftelse. Du er selv ansvarlig for, at rejsetidspunkt og adresserne på din rejse er korrekte. Umiddelbart efter bestilling får du tilsendt ordrebekræftelse på den oplyste e-mailadresse. Du skal kontrollere ordrebekræftelsen og afbestille rejsen igen eller ringe til Flextrafik, hvis den ikke svarer til den afgivne bestilling.

Når du bestiller Flexrute, skal du vælge de stoppesteder, du ønsker at køre imellem. Du kan se stoppesteder for Flexrute på [sydtrafik.dk/flextrafik/flexrute](https://sydtrafik.dk/flextrafik/flexrute).

Afbestilling af *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort* skal ske senest 1 time før rejsens start og gerne tidligere. En rejse kan afbestilles via din rejseoversigt, når du er logget ind på [sydtrafik.flextrafik.dk](https://sydtrafik.flextrafik.dk), i Flextrafik Mobil App eller hos Flextrafik på tlf. 76 806 806. Din rejse er afbestilt, når den er fjernet fra oversigten over dine kommende rejser. Hvis du straks fortryder din bestilling af en rejse, kan du afbestille rejsen direkte på ordrebekræftelsen, som du kan se på [sydtrafik.flextrafik.dk](https://sydtrafik.flextrafik.dk), når du har bestilt en rejse eller via rejseoversigten i Flextrafik Mobil App. Afbestiller du din rejse via selvbetjeningen modtager du straks efter afbestilling en e-mail med bekræftelse af din afbestilling.

Hvis du ikke kan afbestille rejsen via rejseoversigten, er bilen måske allerede på vej for at hente dig. Du skal i dette tilfælde straks kontakte Flextrafik på tlf. 76 806 806 – tast 2. Der er åbent hele døgnet. Hvis din afbestilling overholder tidsfristen, og du alligevel bliver opkrævet for turen, har du mulighed for at søge refusion for evt. opkrævet egenbetaling ved at kontakte Sydtrafik på [flextrafik@sydtrafik.dk](mailto:flextrafik@sydtrafik.dk). I e-mailen skal du vedhæfte dokumentation for betaling og beskrive hændelsen.

En ændring af en rejse sker ved afbestilling af den uønskede rejse og bestilling af en ny rejse. Hvis en rejse skal ændres, skal dette ske senest 2 timer før start af den nye rejse, da du ikke kan bestille en ny rejse senere end 2 timer før rejsens start.

*Bestilling, ændring og afbestilling af faste ture som Handicapkørsel med betalingskort (faste ugentlige rejser/ture på bestemt ugedag i en periode)*

Du kan ikke bestille faste ture eller ændre en eksisterende bestilling af faste ture fra kontantbetaling til *Handicapkørsel med betalingskort*.

*Forsinkelser og udeblevne vogne*

Hvis vognen kommer senere end 15 minutter efter oplyst tidspunkt, og du ikke er blevet kontaktet af Flextrafik, skal du hurtigst muligt ringe på tlf. 76 608 608 – tast 2. Der er åbent hele døgnet. Hvis vognen udebliver, hæfter du ikke for betalingen af rejsen, så længe Flextrafik har været kontaktet. Opkræves du alligevel for rejsen, kan du søge refusion ved at kontakte Sydtrafik på [flextrafik@sydtrafik.dk](mailto:flextrafik@sydtrafik.dk). I e-mailen skal du vedhæfte dokumentation for betaling og beskrive hændelsen.

### Hvis vognen kommer forgæves

Hvis vognen kommer for at hente dig inden for det tidsinterval, der er oplyst på ordrebekræftelsen, på den bestilte adresse, og det ikke er muligt for chaufføren at finde dig, hæfter du for betaling af rejsen, du har bestilt som *Flextur/Flexrute med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort*. Det samme gør sig gældende, hvis du ikke afbestiller rejsen inden for tidsfristen.

Hvis vognen kommer senere end 15 minutter efter det oplyste afhentningstidspunkt, og du ikke er blevet orienteret herom, og du ikke ønsker at foretage rejsen grundet forsinkelsen, skal du ikke betale for den pågældende rejse. Opkræves du alligevel for rejsen, kan du søge refusion ved at kontakte Sydtrafik på [flextrafik@sydtrafik.dk](mailto:flextrafik@sydtrafik.dk). I e-mailen skal du vedhæfte dokumentation for betaling og beskrive hændelsen.

### Rejsens pris

På [sydtrafik.dk/flextrafik](http://sydtrafik.dk/flextrafik) kan du se takster for Handicapkørsel, Flextur og Flexrute.

Rejsens pris fremgår af ordrebekræftelsen, som fremsendes pr. e-mail og vises på skærmen, når du har bestilt rejsen på [sydtrafik.flextrafik.dk](http://sydtrafik.flextrafik.dk) eller i Flextrafik Mobil App.

### 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 på vognen
- DanID, der leverer det betalingsmodul, som du benytter til at oprette din betalingskortaftale med
- Et analyseinstitut (kun navn, adresse og telefonnummer) i forbindelse med Flextrafiks brugerundersøgelser 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

I forbindelse med rejsens udførelse er det nødvendigt, at Sydtrafik udleverer kundens/den rejsendes navn, evt. medbragte hjælpemidler samt evt. oplyst telefonnummer på den rejsende til den chauffør, der udfører rejsen.

### Reklamationer og henvendelse til Sydtrafik

Reklamationer vedrørende *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort* rettes til Sydtrafik senest otte hverdage fra kørselsdatoen:

Sydtrafik  
Flextrafik  
Banegårdspladsen 5  
6600 Vejen  
E-mail: [flextrafik@sydtrafik.dk](mailto:flextrafik@sydtrafik.dk)

## Betalingsvilkår

### Generelt

Betalingsvilkår gælder for alle brugerprofiler tilmeldt *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort*.

### Betingelser for indgåelse af betalingsaftale om *Flextur/Flexrute med betalingskort*

Du tilmelder dig og indgår dermed en betalingsaftale om *Flextur/Flexrute med betalingskort* ved at udfylde en brugerprofil og tilmelde dit betalingskort af typen Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB eller American Express til brugerprofilen. Dette sker via login med NemID. Rejsekort kan ikke tilknyttes som betalingskort.

Du skal have et gyldigt betalingskort af typen Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB eller American Express for at kunne indgå en betalingsaftale med Sydtrafik. Rejsekort kan ikke tilknyttes som betalingskort. Du skal også oplyse e-mailadresse på din brugerprofil for at kunne bruge *Flextur/Flexrute med betalingskort*. E-mailadressen vil blive benyttet til kvitteringer for tilmelding og betaling samt til ordre- og afbestillingsbekræftelser på ture, der er bestilt som *Flextur/Flexrute med betalingskort*.

### Betingelser for indgåelse af betalingsaftale om *Handicapkørsel med betalingskort*

Det er din kommune, der visiterer dig til Handicapkørsel. I det velkomstbrev, du modtager fra Flextrafik, oplyses et kundenummer og pinkode. Du tilmelder dig og indgår dermed en betalingsaftale om *Handicapkørsel med betalingskort* ved at logge ind med dit kundenummer og pinkode på [sydtrafik.flextrafik.dk](http://sydtrafik.flextrafik.dk) og tilknytte et betalingskort af typen Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB eller American Express. Rejsekort kan ikke tilknyttes som betalingskort.

Dit betalingskort skal være gyldigt for at kunne indgå en betalingsaftale med Sydtrafik. Du skal også oplyse din e-mailadresse på din brugerprofil for at kunne bestille *Handicapkørsel med betalingskort*. E-mailadressen vil blive benyttet til kvitteringer for tilmelding og betaling samt til ordre- og afbestillingsbekræftelse på bestilte ture.

### Betaling for udført *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort*

Betaling for *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort* trækkes på din konto 7 dage efter den dato, hvor rejsen udføres.

Du skal altid sørge for at ændre dine kortoplysninger, hvis du får et nyt betalingskort. Hvis dit betalingskort udløber, efter at du har foretaget din rejse og inden betalingen skulle gennemføres 7 dage efter turen er kørt, vil du ikke kunne bestille rejser eller køre *Flextur/Flexrute med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort* igen, før du har gennemført den manglende betaling.

Hvis du får et nyt betalingskort i tiden mellem bestillingen og udførslen af din rejse, skal du senest dagen inden, rejsen skal udføres, tilmelde det nye kort til din brugerprofil. Herved vil betalingen for rejsen kunne gennemføres som normalt 7 dage efter rejsens udførelse.

På [sydtrafik.flextrafik.dk](http://sydtrafik.flextrafik.dk) kan du under menupunkt Konto hente en liste over betalte ture, bestilt som *Flextur/Flexrute med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort*.

### Manglende betaling

Betalingen trækkes på din konto 7 dage efter den dato, hvor rejsen udføres. Hvis betalingen for udførte rejser, bestilt som *Flextur/Flexrute med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort* ikke kan gennemføres den pågældende dag, fx fordi der ikke er dækning på kontoen, bliver kunde profiler med tilknyttet betalingskort spærret for fremtidig bestilling af rejser. Det gælder også, hvis en betaling ikke gennemføres, fordi dit betalingskort er udløbet.

Ved manglende betaling fremsendes faktura på det skyldige beløb og adgangen til bestilling af Flextur- eller Handicaprejser via selvbetjening vil være spærret, indtil betaling er modtaget og registreret.

Ture bestilt som *Flextur/Flexrute med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort* slettes og kan bestilles igen, når betalingsforholdet er bragt i orden. Vi sender dig en e-mail med information herom, og hvad det betyder for dine bestilte ture.

Adgang til bestilling af *Flextur/Flexrute med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort* genåbnes, når den fremsendte faktura er betalt og betalingen er modtaget. Der kan gå op til fire hverdage efter betalingsdato.

Tre spærringer inden for en periode på et år vil medføre lukning for adgang til bestilling af såvel *Flextur/Flexrute med betalingskort* som *Handicapkørsel med betalingskort* i et halvt år.

### Opsigelse af betalingsaftale om *Flextur/Flexrute med betalingskort*

Betalingsaftalen om *Flextur/Flexrute med betalingskort* gælder indtil, du selv opsiges den. Du kan til enhver tid opsiges *Flextur/Flexrute med betalingskort*. Du opsiges ved at klikke *Afmeld kunde* i din kunde profil. Skulle du på et senere tidspunkt ønske igen at benytte ordningen med *Flextur/Flexrute*, skal du oprette dig på ny som *Flextur/Flexrutekunde* via NemID.

Hvis du har brug for straks at spærre din profil, skal du ringe til Sydtrafik på tlf. 76 608 608.

### Opsigelse af betalingsaftale om *Handicapkørsel med betalingskort*

*Handicapkørsel med betalingskort* gælder indtil, du selv opsiges det ved at gå i din Kunde profil og vælge *Tilmeld/afmeld Handicap kort* på [sydtrafik.flextrafik.dk](http://sydtrafik.flextrafik.dk) og klikke *Afmeld betalingskort*. Din kunde profil vil fortsat eksistere, men det vil ikke være muligt at bestille *Handicapkørsel med betalingskort*. Ønsker du på et senere tidspunkt at kunne bestille *Handicapkørsel med betalingskort*, skal du logge på [sydtrafik.flextrafik.dk](http://sydtrafik.flextrafik.dk) med dit kundenummer og pinkode, gå i Kunde profil og vælge *Tilmeld/afmeld Handicap kort* på [sydtrafik.flextrafik.dk](http://sydtrafik.flextrafik.dk) og klikke *Tilmeld betalingskort*.

### Opbevaring af kortoplysninger

Dine kortoplysninger vil ikke blive videregivet til andre og vil kun blive anvendt til at trække betaling for *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort*, der er bestilt med din kunde profil, og som er blevet udført/ikke afbestilt.

### Priser og opkrævning af egenbetaling

Prisen for rejsen oplyses, når du bestiller rejsen. Du modtager straks efter bestilling en ordrebekræftelse pr. e-mail, hvoraf prisen fremgår. Det er muligt straks at afbestille rejsen, hvis du fortryder. 7 dage efter din rejse er udført, hæves beløbet på den konto, som du via det tilknyttede betalingskort har oplyst ved tilmelding til *Flextur/Flexrute med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort*.

Skulle du ved en fejl blive opkrævet for en tur i bilen, som du har bestilt som *Flextur/Flexrute med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort*, skal du bede chaufføren om en kvittering. Når du 7 dage efter turen er blevet opkrævet for turen på din konto, kan du kontakte Sydtrafik på [flextrafik@sydtrafik.dk](mailto:flextrafik@sydtrafik.dk) og søge refusion for beløbet. I e-mailen skal du vedhæfte kopi af kvitteringen og beskrive hændelsen.

### Ansvar og hæftelse

Du er ansvarlig for, at det betalingskort, der er anvendt til at bestille og betale rejsen på, er gyldigt, ikke er spærret, og at det er tilknyttet en konto med dækning for det skyldige beløb på tidspunktet for opkrævningen.

Har du bestilt via selvbetjening, er du ansvarlig for, at turen er bestilt korrekt ift. dato, tidspunkt, til-/ fraadresser, antal rejsende og evt. hjælpemidler. Du er ansvarlig for at kontrollere din bestilling i ordrebekræftelsen, der er fremsendt via e-mail. Er du i tvivl, om bestillingen er korrekt, skal du kontakte Flextrafik senest 1 time før lovet tidspunkt for afhentning.

Du er ansvarlig for, at den oplyste e-mailadresse er korrekt og mulig at kontakte dig på.

Du er ansvarlig for at afbestille ture, der er bestilt som faste ugentlige rejser/ture på bestemt ugedag i en periode, hvis du ikke længere skal rejse fast de pågældende dage.

Du hæfter for forgæves ture og vil blive opkrævet på det tilknyttede betalingskort, hvis turen ikke er afbestilt inden for tidsfristen.

### Samtykke

Ved accept af disse Handelsbetingelser og Betalingsvilkår giver du samtykke til, at Flextrafik må kontakte dig i forbindelse med kørsel på de i kundeprofilen afgivne oplysninger.

### Ændringer af priser og vilkår

Ændringer af priser og vilkår for Flextur, Flexrute og Handicapkørsel fremgår af [sydtrafik.dk/flextrafik](https://sydtrafik.dk/flextrafik).

**Handelsbetingelser og Betalingsvilkår er gældende pr. 11. august 2017.**

**Sidste ændringsdato: 08. december 2016.**

Handelsbetingelser og betalingsvilkår kan løbende ændres.

**Gældende handelsbetingelser og Betalingsvilkår kan findes på [sydtrafik.flextrafik.dk](https://sydtrafik.flextrafik.dk).**

Du vil blive orienteret om eventuelle ændringer i nærværende Handelsbetingelser og Betalingsvilkår via nyhedsbrev, der sendes til dig på oplyst e-mailadresse.