

Vilkår for Basiskort, herunder med Pendler Kombi Gyldig fra den 24. juni 2026

Version 2,5

Pendler Kombi

Bemærk, at følgende funktionalitet og services først vil være tilgængeligt i anden halvår af 2026:

- Køb af Pendler Kombi-periode på trafikvirksomhedernes salgssteder
- Information om din købte Pendler Kombi-periode via selvbetjeningsløsningen eller ved kontakt til Rejsekort Kundecenter

Indholdsfortegnelse

Vilkår for Basiskort.....	4
1 Generelt om Basiskort.....	4
1.1 Tilsluttede trafikvirksomheder:	4
1.2 Overgangsregler.....	5
2 Rejseregler	5
3 Om Basiskort	6
3.1 Oprettelse af konto	6
3.2 Pendler Kombi.....	6
3.3 Sådan anvender du Basiskort	6
3.3.1 <i>Check ind og check ud</i>	7
3.3.2 <i>Flere rejsende</i>	8
3.4 Priser	8
3.5 Gyldighed for Basiskort og Pendler Kombi	9
3.6 Køb af perioder med Pendler Kombi.....	9
3.7 Alderskrav	9
3.8 Kundetyper	10
3.8.1 <i>Generelt</i>	10
3.8.2 <i>Særligt for kundetype 'Pensionist' under 67 år</i>	10
3.8.3 <i>Særligt for kundetype 'Handicap'</i>	10
3.8.4 <i>Særligt for brugere under 18 år</i>	11
3.9 Forpligtelser ved brug af Basiskort (herunder Pendler Kombi).....	11
3.10 Håndtering og opbevaring af Basiskort.....	12
3.11 Automatisk check ud af uafsluttede rejser	12
3.12 Forhindret i at check ud.....	12
3.13 Overførsel af optjent rabattrin fra det fysiske Rejsekort.....	12
3.14 Bestilling af et nyt Basiskort	12
4 Kontrol.....	13
5 Betalingsmidler	13
6 Kvitteringer og information om rejser og køb	14
7 Fortrydelsesret	14
8 Opsigelse af kundeforhold	15
9 Kortindehavers pligt til at spærre Basiskort	15
10 Sanktioner ved misbrug	15
11 Rejsekort & Rejseplan A/S' mulighed for spærring af Basiskort og blokering af konto	16
12 Forbehold	16
13 Hæftelse for brug af Basiskort.....	16

14	Ændring af disse vilkår	17
15	Fejl og uregelmæssigheder	17
15.1	Driftsproblemer	17
15.2	Fejlbehæftede Basiskort	18
16	Kommunikation	18
16.1	Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S	18
16.2	Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S	18
17	Klager og indsigelser	18

Vilkår for Basiskort

Basiskort er et chipkort til anskaffelse af billet/rejsehjemmel. Kortet kan bruges til rejser i bus, tog, metro og letbane.

Basiskort udbydes og ejes af Rejekort & Rejseplan A/S, CVR-nr. 27332072. Rejekort & Rejseplan A/S har udgivet disse vilkår og er kortudsteder af Basiskort.

Disse vilkår for Basiskort udgør en bindende aftale mellem Rejekort & Rejseplan A/S og dig som kunde. Du accepterer vilkårene i forbindelse med din bestilling/dit køb af et Basiskort. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du tager Basiskort i brug. Manglende overholdelse af disse vilkår eller øvrig misbrug af løsningen kan sanktioneres.

Der er hverken fortrydelsesret for køb af Basiskort eller for billetter/rejsehjemmel købt ved brug af et Basiskort

Basiskortet (herunder med Pendler Kombi) skal være tilknyttet en konto med et gyldigt betalingsmiddel for at kunne bruges til at checke ind.

De til enhver tid gældende vilkår kan findes på www.basiskort.dk, via selvbetjeningsløsningen eller ved henvendelse på et salgssted. Du kan finde en oversigt over aktuelle salgssteder på www.basiskort.dk under Kontakt. Bemærk, at ikke alle salgssteder tilbyder alle services.

Rejekort & Rejseplan A/S er dataansvarlig for behandling af personoplysninger i Basiskort-systemet. Du kan læse om behandlingen af dine personoplysninger i Privatlivspolitik for Basiskort, som du finder på vores hjemmeside www.rejekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser.

1 Generelt om Basiskort

Et Basiskort kan bruges til at købe billet/rejsehjemmel og derved betale for rejser i bus, tog, metro og letbane med de trafikvirksomheder, som er tilsluttet Rejekort & Rejseplan A/S.

Det er dit ansvar at kende reglerne for brug af Basiskort.

Du skal have oprettet en konto, tilknyttet et gyldigt betalingsmiddel og købt et Basiskort for at kunne benytte Basiskort til at rejse med. Når et Basiskort er checket korrekt ind på et Checkpunkt, kan kortet bruges som gyldig billet/rejsehjemmel. Et Checkpunkt er den kortlæser, der skal benyttes ved check ind og check ud, og som er placeret på stationer og i busser.

Du kan læse mere om check ind og check ud i afsnit 3.3.1. Du kan læse mere om, hvor du tilføjer flere rejsende, hunde og cykler, når du rejser med dit Basiskort i afsnit 3.3.2.

Du kan tilkøbe Pendler Kombi-perioder til dit Basiskort, hvilket giver dig mulighed for at rejse ubegrænset i et valgt geografisk område (fx en strækning eller visse zoner) og for en valgt periode (fx 30 dage). Læs mere om Pendler Kombi i afsnit 3.2 og 3.6.

1.1 Tilsluttede trafikvirksomheder:

De tilsluttede trafikvirksomheder er:

- DSB Vores tog, C/O DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, www.vorestog.dk
- Trafikselskabet Movia, Hanne Varmings Plads 4, 2500 Valby, www.moviatrafik.dk

- DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, www.dsb.dk
- Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S, www.m.dk
- FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, www.fynbus.dk
- Nordjyllands Trafikselskab, J. F. Kennedys Plads 1T,3. sal, 9000 Aalborg www.NTRejse.dk
- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, www.midttrafik.dk.
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, www.sydtrafik.dk
- Hovedstadens Letbane, Metrovej 5, 2300 København S, www.dinletbane.dk/da/

Du kan desuden bruge Basiskort i Skånetrafikens tog i Danmark og udvalgte stationer i Sverige (Malmö C, Hyllie St. og Triangeln St.) samt på en enkelt busrute i Nordtyskland (Buslinje 110 Sønderborg-Flensborg). Du kan ikke anvende Basiskort på Bornholm og andre mindre øer.

Se www.rejseplanen.dk for rejser.

1.2 Overgangsregler

Basiskort-systemet er et selvstændigt system, som *ikke* har sammenhæng med systemet tilknyttet det fysiske Rejsekort og kortlæsere med 'Blåt Punkt', der lukker i løbet af 2026. Hvis du har benyttet det fysiske Rejsekort-system, skal du være opmærksom på følgende:

- Dine personlige data, et eventuelt optjent rabattrin og rejsehistorik deles ikke mellem de to systemer
- Du har kun én enkeltstående mulighed for at få overført mængderabat i form af dit rabattrin fra dit fysiske Rejsekort til dit Basiskort. Læs mere om muligheden for at overføre rabattrin manuelt under afsnit 3.13
- Du kan ikke få flyttet evt. saldo fra dit fysiske Rejsekort til dit Basiskort eller konto
- Der gælder forskellige regler for korrekt check ind og check ud i de to systemer

2 Rejseregler

Når du bruger Basiskort, gælder både disse vilkår og de gældende Fælles landsdækkende rejseregler.

I de Fælles landsdækkende rejseregler finder du informationer om generelle regler for at rejse med offentlig transport, som medtagning af dyr, bagage, mad & drikke. Desuden finder du regler om rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar m.m.

I de Fælles landsdækkende rejseregler finder du også informationer om gennemgående billetter (billetter købt som ét køb til en sammenhængende rejse, med flere af følgende: tog, letbane, lokalbanetog og metro).

Du kan finde de Fælles landsdækkende rejseregler på www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser og Fælles landsdækkende rejseregler.

3 Om Basiskort

Basiskort er et personligt kort, der kan bruges til at købe billetter/rejsehjemmel.

3.1 Oprettelse af konto

Du skal oprette en personlig konto for at kunne benytte Basiskort. Kontooprettelse kan enten ske direkte via selvbetjeningsløsningen, på trafikvirksomhedernes salgssteder eller med hjælp fra Rejsekort Kundecenter. Hvis du allerede har oprettet en konto til Rejsekort-appen, skal denne konto også benyttes til Basiskortet.

Det er påkrævet, at dine kontooplysninger til enhver tid er korrekte, og at du kun har én aktiv konto. Din konto er personlig og kan derfor kun være tilknyttet én e-mailadresse og én kunde/dig som person. Overtrædelse af dette betragtes som misbrug. Du kan læse nærmere om konsekvenser ved misbrug i afsnit 10.

Med din konto kan du bruge både Basiskort og Rejsekort-appen. Hvis du ændrer i dine kontooplysninger, ændrer betalingsmiddel eller overfører mængderabat, vil ændringen ske på din konto og være gældende både for Basiskort og Rejsekort-appen. Du kan selv rette i dine oplysninger i Selvbetjeningen. Du kan også få hjælp af Rejsekort Kundecenter eller hos trafikvirksomhedernes salgssteder.

3.2 Pendler Kombi

Pendler Kombi er en kombinationsløsning, hvor du kan have en forudbetalt billet gældende i en valgt periode og i et valgt pendlerområde, samtidigt med, at du bruger dit Basiskort til løbende at købe billetter i områder og/eller til perioder, som din forudbetalte billet ikke dækker.

Du kan til enhver tid tilkøbe Pendler Kombi-perioder, og du skal ikke gøre noget særligt for at aktivere denne tilkøbsmulighed på din konto eller eksisterende Basiskort.

Rejser du uden for dit valgte pendlerområde, eller har du ikke en igangværende Pendler Kombi-periode, fungerer dit Basiskort som uden Pendler Kombi, hvor du betaler for hver enkelt rejse, som du foretager. Pendler Kombi-perioden bliver tilknyttet din konto og kan bruges med både Basiskort og Rejsekort-appen.

Du skal have et Basiskort eller Rejsekort-appen for at kunne bruge Pendler Kombi. Hvis du hverken har et Basiskort eller Rejsekort-appen, kan du ikke gøre brug af en tilkøbt Pendler Kombi-periode tilknyttet din konto.

3.3 Sådan anvender du Basiskort

Basiskortet (herunder Basiskort med Pendler Kombi) må udelukkende benyttes af kortindehaveren. Kortindehaver er den person, der fremgår af kontoen tilknyttet Basiskortet. Det betyder, at du ikke må lade andre rejse med dit Basiskort uden også selv at være checket ind på rejsen.

Du er som kortindehaver ansvarlig for, at check ind og check ud sker korrekt.

Du kan kun have ét aktivt Basiskort knyttet til din konto. Læs mere om bestilling af nyt Basiskort i afsnit 3.14.

På www.basiskort.dk findes generelle oplysninger om Basiskort, hvordan et Basiskort skal anvendes samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

3.3.1 Check ind og check ud

Basiskort fungerer ved, at du checker ind og checker ud på Checkpunkter i busser og på stationer tilknyttet tog, metro eller letbane, også når du skifter transportmiddel. Basiskort skal være checket ind inden rejsens start. Dette gælder også for brug af Pendler Kombi, selvom Basiskortet bruges indenfor det forudbetalte pendlerområde. Din billet/rejsehjemmel er gyldig fra tidspunktet for check ind og indtil tidspunktet for check ud.

Check ind og check ud skal foretages i tilknytning til samme transportmiddel. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at du uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden du finder din plads. Det betyder:

- Ved rejse med bus skal du checke ind på checkpunkt i bussen, når du går ind i bussen, og checke ud igen umiddelbart inden du forlader bussen
- Ved rejse med tog, metro eller letbane skal du checke ind på perronen/stationen, inden du går ind i toget/metroen/letbanen og checke ud igen, når du har forladt toget/metroen/letbanen

Hvis du skifter transportmiddel (f.eks. skift mellem to busser eller skift mellem tog og metro) undervejs på din rejse, vil din rejse bestå af flere delrejser, og du skal checke ind og checke ud for hver delrejse. Det betyder, at du skal checke ind, når en delrejse påbegyndes, og checke ud, når delrejsen slutter, og transportmidlet forlades. F.eks. ved rejse med bus efterfulgt af rejse med tog: du skal checke ind på et Checkpunkt i bussen, når du går ind i bussen, og checke ud igen, når du forlader bussen. Herefter skal du checke ind igen på perronen, inden du går ind i toget, og checke ud igen, når du har forladt toget.

Består din rejse af flere delrejser, kan de blive sammenkædet til én samlet rejse, der opkræves én samlet pris for. Sammenkædning sker, hvis du checker ud og ind igen indenfor 30 minutter. Sker dit nye check ind mere end 30 minutter efter, vil du blive opkrævet for to separate rejser.

Manglende check ind ved rejsens start samt manglende check ud og ind undervejs på en rejse bestående af flere delrejser, betyder, at du rejser uden gyldig billet/rejsehjemmel, også selvom du har en gyldig Pendler Kombi-periode. Ved billetkontrol vil du som følge af manglende check ind eller manglende check ud og ind i forbindelse med en delrejse blive pålagt en kontrolafgift.

Hvis det ikke er muligt at beregne, hvor du har rejst, blandet andet fordi du ikke har checket ud ved endt rejse, eller du ikke har checket ud og ind ved skift af transportmiddel, kan rejsen i stedet blive prissat efter en såkaldt 'standardpris' for manglende ruteberegning. Det gælder også, hvis du bliver automatisk checket ud efter 12 timer. Læs mere i afsnit 3.11 og 3.12. Du finder standardpriser beskrevet på www.rejekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser og Prisblad for rejser.

Bemærk, at standardprisen fastsættes ud fra din kundetype, og at standardprisen øges med antallet af eventuelle ekstra rejsende registreret på dit Basiskort. Manglende check ud kan føre til blokering af din konto - læs nærmere i afsnit 10. Dette gælder også, selvom du har en gyldig Pendler Kombi-periode og rejser inden for det valgte pendlerområde.

Hvis der opstår en systemfejl, som ikke skyldes din adfærd, og det sker, mens du er checket ind, kan det medføre, at det ikke er muligt at beregne, hvor du har rejst. I tilfælde af systemtekniske fejl, kan din rejse blive prissat efter en såkaldt 'standardpris for systemtekniske fejl'. Dette gælder også, selvom du har en gyldig Pendler Kombi-periode og rejser inden for det valgte pendlerområde. Du finder standardpriser beskrevet på www.rejekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser og Prisblad for rejser.

Rejser prissat efter en standardpris, vil ikke tælle med i optjening af rabattrin.

Du kan kun checke ind med dit Basiskort, når du har et gyldigt betalingsmiddel tilknyttet din konto. Det gælder også for Basiskort med Pendler Kombi, selvom Basiskortet bruges inden for det forudbetalte pendlerområde og -periode. Hvis en betaling ikke kan gennemføres, f.eks. fordi det tilknyttede betalingskort er blevet spærret, vil du efterfølgende ikke kunne checke ind igen, før der er registreret et gyldigt betalingsmiddel på din konto, og eventuel manglende betaling er gennemført.

Det er hverken muligt eller tilladt at starte en rejse ved at checke ind med dit Basiskort og afslutte den samme rejse ved at checke ud ved brug af Rejsekort-appen. Hvis du er checket ind med dit Basiskort og efterfølgende checker ind i Rejsekort-appen, vil din rejse på Basiskortet automatisk blive lukket (og ikke længere gælde som gyldig billet/rejsehjemmel), og du vil starte en ny rejse i Rejsekort-appen. På samme måde gælder det, at din påbegyndte rejse i Rejsekort-appen vil blive lukket, hvis du bagefter checker ind med dit Basiskort. Rejser i henholdsvis Rejsekort-appen og med Basiskort vil blive prissat separat. Dette kan blive betragtet som misbrug og føre til blokering af din konto (læs nærmere i afsnit 10).

3.3.2 Flere rejsende

Når du rejser med dit Basiskort, kan du tilføje op til 28 ekstra voksne, børn, hunde eller cykler i forbindelse med, at du selv checker ind på et Checkpunkt. Du kan dog maksimalt checke to forskellige kundetyper ind som ekstra rejsende.

De ekstra rejsende vil være checket ind på hele rejsen, også efter skift af transportmiddel, medmindre du vælger, at rejsen skal afsluttes for de ekstra rejsende.

Pendler Kombi dækker ikke ekstra rejsende, og det er kun dig, der er dækket af den forudbetalte billet i det valgte pendlerområde. Hvis du checker ekstra rejsende ind på dit Basiskort i dit valgte pendlerområde og -periode, vil der blive beregnet en pris for de ekstra rejsende på samme måde, som hvis du bruger dit Basiskort uden for dit pendlerområde eller -periode.

Når du har checket ekstra rejsende ind, vil det medføre, at du betaler for dig selv og alle de registrerede ekstra rejsende på hele rejsen, eller indtil du vælger på et Checkpunkt i forbindelse med check ind, at rejsen skal afsluttes for de ekstra rejsende. Vælger du at fortsætte din rejse alene eller med anden sammensætning af ekstra rejsende, vil din næste rejse blive beregnet som en selvstændig rejse uden sammenhæng til den tidligere.

3.4 Priser

Kortprisen for køb af Basiskort er 50 kr.

Du kan finde de til enhver tid gældende priser for anskaffelse af Basiskort og serviceydelser på www.basiskort.dk under Få hjælp til Basiskort. Her fremgår også yderligere oplysninger om levering.

Bemærk, at du ikke er berettiget til hverken hel eller delvis tilbagebetaling af kortprisen, uanset om du selv opsiger dit kundeforhold, eller kortet ikke længere kan anvendes – herunder bl.a. som følge af kortets beskaffenhed, at kortet spærres, at din konto blokeres, eller hvis Rejsekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde Basiskort og/eller erstatter Basiskort med en ny løsning.

Prisen for rejser med Basiskort afhænger af din kundetype, mulig mængderabat, transportform, valg af rute, varighed og tidspunkt for rejsens begyndelse og afslutning, om du har tilføjet flere rejsende, hund eller cykel på rejsen samt om du har tilkøbt Pendler Kombi. For nærmere information henvises til trafikvirksomhedernes takstregler, som findes på www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser og Prisblad for rejser.

Ifølge lov om trafikselskaber fastsættes priser ("takster") for rejser i den kollektive transport af

trafikvirksomhederne, som også er ansvarlige for offentliggørelse af prisændringer.

Prisen for Pendler Kombi fastsættes af trafikvirksomhederne og er bl.a. bestemt af periodens længde, kundetype og det valgte pendlerområde. Priser for rejser, Pendler Kombi og tillæg til Pendler Kombi for anvendelsen af metroen, bliver løbende reguleret som en del af de årlige takstreguleringer i den kollektive trafik. Takstændringer offentliggøres og varsles af trafikvirksomhederne i rimelig tid, inden regulering sker. Du kan læse mere på trafikvirksomhedernes hjemmesider.

3.5 Gyldighed for Basiskort og Pendler Kombi

Basiskort udstedes med et påtrykt kortnummer. Læs nærmere om krav til håndtering og opbevaring i afsnit 3.10.

Basiskort kan ved check ind på Checkpunkter anvendes til køb af billet/rejsehjemmel frem til det tidspunkt, hvor kortet spærres, din konto blokeres, kundeforholdet afsluttes i overensstemmelse med afsnit 8, eller Rejsekort & Rejseplan A/S måtte stoppe med at tilbyde Basiskort og/eller erstatte Basiskort med en ny løsning.

Pendler Kombi er gyldigt fra startdatoen i den valgte periode og udløber ved midnat på den sidste dato i perioden.

Bemærk, at du ikke er berettiget til hverken hel eller delvis tilbagebetaling af kortprisen, uanset om du selv opsiges dit kundeforhold, eller kortet ikke længere kan anvendes – herunder bl.a. som følge af at Rejsekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde Basiskort og/eller erstatter Basiskort med en ny løsning.

3.6 Køb af perioder med Pendler Kombi

Når du køber en Pendler Kombi-periode, skal du vælge følgende:

1. Periodens længde – dvs. en start- og en slutdato for, hvornår den forudbetalte billet skal gælde
2. Periode-område – dvs. hvilket geografiske område eller strækning, som den forudbetalte billet skal gælde for

Du betaler forud for din Pendler Kombi-periode.

Pendler Kombi-perioden vil være tilknyttet den kundetype, som er registreret på din konto ved tidspunktet for tilkøbet af Pendler Kombi-perioden. Det betyder, at du kan ændre kundetype på din konto, men den ændrede kundetype vil først være gældende for Pendler Kombi-køb, *efter* ændringen af din kundetype er trådt i kraft. Dette gælder uanset, om din ændrede kundetype medfører, at efterfølgende køb af Pendler Kombi-perioder bliver dyrere eller billigere.

Er du forældremyndighedsindehaver eller værge for en bruger under 18 år, og har du brugeren tilknyttet din konto, kan du tilkøbe Pendler Kombi til dit barns konto. Bemærk, at der gælder særlige regler ved overgangen til 18 år. Læs mere i afsnit 3.8.4.

3.7 Alderskrav

Er du 18 år eller derover, kan du selv oprette en konto, bestille et Basiskort og købe Pendler Kombi-periode.

For brugere under 18 år henvises til afsnit 3.8.4.

3.8 Kundetyper

3.8.1 Generelt

Ved oprettelse af konto bliver du automatisk tildelt en af følgende kundetyper: 'Barn', 'Ung', 'Voksen' eller 'Pensionist' på baggrund af din indtastede fødselsdato.

Din kundetype registreres på din konto, og vil derfor gælde for både Basiskort og Rejsekort-appen, hvis du bruger begge produkter.

Kundetypen kan være relevant i forhold til priser og eventuelle rabatter afhængigt af, hvor og hvornår du rejser. Det er dit ansvar, at du rejser med den kundetype, som du er berettiget til.

- For at rejse med kundetype 'Barn' skal du være under 16 år gammel. Læs mere i afsnit 3.8.4 Særligt for brugere under 18 år
- For at rejse med kundetype 'Ung', skal du være mellem 16 og 25 år gammel. Læs mere i afsnit 3.8.4 Særligt for brugere under 18 år
- For at rejse med kundetype 'Voksen', skal du være mellem 26 år og 66 år gammel.
- For at rejse med kundetype 'Pensionist' skal du være fyldt 67 år eller være tildelt denne kundetype efter ansøgning herom. Læs mere i afsnit 3.8.2 'Særligt for kundetype pensionist under 67 år'
- For at rejse med kundetype 'Handicap' skal du være tildelt denne kundetype efter ansøgning herom. Læs mere i afsnit 3.8.3 'Særligt for kundetype Handicap'

For alle kundetyper gælder, at du skal kunne fremvise dokumentation for alder og navn ved kontrol.

3.8.2 Særligt for kundetype 'Pensionist' under 67 år

Er du yngre end 67 år, kan du være berettiget til at rejse med kundetype 'Pensionist'. Det er en forudsætning, at du er mindst 18 år gammel, modtager førtids-, senior- eller tidlig pension (inkl. brøkpension) fra Udbetaling Danmark og gennemfører en ansøgningsproces, hvor du bekræfter din identitet med enten MitID eller anden dokumentation. Du kan læse om, hvordan du ansøger på www.basiskort.dk under Få hjælp.

Indtil ansøgningen er færdigbehandlet, kan du fortsat rejse med den kundetype, der er bestemt på baggrund af din angivne fødselsdato. Du er først berettiget til at rejse til den nedsatte pris, når du har fået tildelt kundetype 'Pensionist'.

3.8.3 Særligt for kundetype 'Handicap'

Hvis du ønsker at rejse med kundetype 'Handicap', skal du ansøge herom. Det er en forudsætning, at du enten har Ledsagekort Danmark eller medlemskort fra enten Dansk Blindesamfund eller Synscenter Refsnæs, og at du bekræfter din identitet med enten MitID eller anden dokumentation.

Du kan læse, hvordan du ansøger på www.basiskort.dk under Få hjælp.

Indtil ansøgningen er færdigbehandlet, kan du fortsat rejse med den kundetype, der er bestemt på baggrund af din angivne fødselsdato. Du er først berettiget til at rejse til den nedsatte pris, når du har fået tildelt kundetype 'Handicap'.

Rejser du med kundetype 'Handicap' med dit Basiskort, kan du medbringe en ledsager, som kan rejse til børnepris. Du skal checke din ledsager ind på dit Basiskort med kundetype 'Barn'. Læs

mere om ordningen på trafikvirksomhedernes hjemmesider.

3.8.4 Særligt for brugere under 18 år

Brugere under 18 år (barnet) skal oprettes ved, at en voksen opretter barnets konto via sin egen konto. Bemærk, at dette afsnit er skrevet til den voksne kontoejer.

Det er et krav, at du ved oprettelse af en konto og køb af Basiskort til en bruger under 18 år:

- Bekræfter at være forældremyndighedsindehaver eller værge for brugeren under 18 år
- Er mindst 18 år
- Accepterer vilkår for Basiskort på vegne af brugeren under 18 år
- Forpligter dig til at betale for rejser foretaget af brugeren under 18 år med det betalingsmiddel, som er registreret på din konto (se afsnit 5), og
- Accepterer at hæfte personligt for udestående betalinger for de rejser, som er foretaget af brugeren under 18 år (inklusive for eventuelle ekstra rejsende)

Hvis du ikke længere ønsker at hæfte for barnets rejser, kan du tilbagetrække din accept heraf. Herefter vil barnet ikke kunne bruge hverken sit Basiskort eller Rejsekort-appen. Hvis du tilbagekalder din accept for hæftelse på et tidspunkt, hvor barnet er checket ind, vil du fortsat hæfte for den igangværende rejse.

Du som voksen, vil have adgang til barnets rejsehistorik og kunne gøre indsigelser. Læs nærmere i afsnit 3.9.

Hvis barnet skal have kundetyperne 'Handicap', skal du som voksen ansøge på vegne af barnet. Læs nærmere beskrivelse under afsnit 3.8.3 – Særligt for kundetype handicap.

Når barnet fylder 18 år, ophører den voksnes betaling af barnets rejser automatisk. Fortsat brug af Basiskort er betinget af, at brugeren (efter at være blevet 18 år) selv opretter ny konto og bestiller et nyt Basiskort.

3.9 Forpligtelser ved brug af Basiskort (herunder Pendler Kombi)

Du skal oprette en personlig konto for at kunne købe et Basiskort.

Du skal til enhver tid sikre, at dine afgivne oplysninger er korrekte, herunder ved løbende at opdatere dine kontooplysninger og betalingsmidler, som du har tilknyttet din konto. Dine oplysninger skal kunne dokumenteres blandt andet ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilknyttede trafikvirksomheder. Læs nærmere herom på de enkelte trafikvirksomhedernes hjemmeside samt på www.rejsekortrejseplan.dk.

Viser det sig, at du har oplyst eller angivet forkerte oplysninger på din konto, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre det Basiskort og/eller blokere den konto, som du er indehaver af. Du kan læse mere om procedure ved spærring eller blokering og eventuelle retsvirkninger i afsnit 10 og 11.

Du er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere din rejsehistorik og den beregnede pris for hver rejse ved enten at logge ind på selvbetjeningsløsningen, kontakte Rejsekort Kundecenter eller ved henvendelse på et af trafikvirksomhedernes salgssteder.

Hvis du konstaterer, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, der forekommer prisopgørelser, som efter din opfattelse er forkerte, eller du er blevet forhindret i at checke ud, er du

forpligtet til hurtigst muligt at kontakte Rejsekort Kundecenter.

Bemærk, at dine indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion på Basiskort skal være afgivet hurtigst muligt og senest 36 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 3, stk. 1 i forældelsesloven. Hvis der er opkrævet et forkert beløb for en gennemført rejse, skal du forvente sagsbehandlingstid for Rejsekort Kundecenter for at rette det.

Du skal straks spærre dit Basiskort, hvis det bortkommer eller hvis der er mistanke om misbrug. Se nærmere om din pligt til at spærre dit Basiskort i afsnit 9.

Hvis en anden end dig som kortindehaver benytter dit Basiskort, betragtes det som misbrug.

Dit Basiskort kan inddrages og/eller din konto kan blokeres, hvis det konstateres f.eks. i forbindelse med billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end dig som kortindehaver. Se nærmere om blokering i afsnit 10 og 11.

3.10 Håndtering og opbevaring af Basiskort

Du er som kortindehaver af et Basiskort, forpligtet til at opbevare og håndtere dit Basiskort forsvarligt, og kortet skal holdes i en sådan stand, at kortnummeret er læsbart, og kortet kan scannes. Hvis kortnummeret ikke er læsbart, kan kortet ikke bruges som gyldig billet/rejsehjemmel.

Enhver form for indgreb på kortet (huller, bukning m.v.) kan medføre, at kortet ikke kan bruges som gyldig billet/rejsehjemmel.

3.11 Automatisk check ud af uafsluttede rejser

Systemet vil automatisk checke dig ud 12 timer efter første check ind, hvis du ikke forinden selv har checket ud. Dette gælder, uanset om du er i gang med at rejse eller ej. Det betyder, at efter 12 timer har du ikke længere gyldig billet/rejsehjemmel. Manglende check ud kan desuden føre til blokering af din konto. Læs mere i afsnit 11.

3.12 Forhindret i at check ud

Gentagne tilfælde af manglende check ud kan betragtes som misbrug, der kan sanktioneres i overensstemmelse med afsnit 11. Det er en konkret vurdering hos henholdsvis Rejsekort Kundecenter og Rejsekort & Rejseplan A/S, hvornår manglende check ud udløser sanktioner.

Har du været forhindret i at checke ud, skal du hurtigst muligt indmelde det manglende check ud til Rejsekort Kundecenter for at minimere risikoen for sanktioner.

3.13 Overførsel af optjent rabattrin fra det fysiske Rejsekort

Optjente rabattrin på det eksisterende fysiske Rejsekort, som lukker i 2026, overføres ikke automatisk til din konto. Det er dog muligt for dig at overføre et optjent rabattrin. Læs mere om overførsel af rabattrin på www.basiskort.dk under Få hjælp.

Vær opmærksom på, at du kun kan få overført dit rabattrin én gang. Hvis du efter overførslen fortsætter med at bruge det eksisterende fysiske Rejsekort, overføres ikke yderligere optjent rabat til dit Basiskort.

3.14 Bestilling af et nyt Basiskort

Hvis dit Basiskort er bortkommet, blevet stjålet eller ødelagt, kan du via Selvbetjeningsløsningen, Rejsekort Kundecenter eller fysisk fremmøde på et af trafikvirksomhedernes salgssteder, bestille et

nyt Basiskort med samme kundetype, rabattrin og tilknyttet betalingsmiddel, som dit tidligere Basiskort. Har du en gyldig Pendler Kombi periode, vil den automatisk være tilknyttet dit nye Basiskort.

Når du bestiller et nyt Basiskort, vil brug af kortet være omfattet af de vilkår, der er gældende på det tidspunkt, som det nye kort bliver bestilt, uanset hvad der er årsag til, at du bestiller et nyt kort.

Rejser i perioden fra bestillingen af det nye kort og frem til, at det nye kort bliver taget i brug, tæller ikke med i optjeningen af eventuel mængderabat (rabattrin) på det nye kort.

4 Kontrol

Ved kontrol skal du på forlangende fra kontrolpersonalet eller lign. fremvise dit indcheckede Basiskort som gyldig billet/rejsehjemmel. Da Basiskortet er personligt, kan du desuden blive bedt om at fremvise legitimation.

Kontrolpersonalet skal kunne verificere gyldigheden af din billet/rejsehjemmel ved at scanne dit Basiskort. Det er dit ansvar at sikre, at dit Basiskort kan scannes. Læs mere om håndtering og opbevaring af Basiskort i afsnit 3.10.

For yderligere information om reglerne for billetkontrol henvises til de Fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser og Fælles landsdækkende rejseregler.

5 Betalingsmidler

Betalingen for det bestilte Basiskort, Pendler Kombi-perioder og billetter/rejsehjemmel købt med Basiskortet vil ske med det betalingsmiddel (MobilePay eller betalingskort), der er knyttet til din konto.

Du har mulighed for at tilknytte flere betalingsmidler på din konto. Hvis betaling med det primære betalingsmiddel ikke er muligt, vil betaling i stedet finde sted med brug af det sekundære betalingsmiddel og så videre.

Hvis du ændrer i de tilknyttede betalingsmidler, slår det igennem på din konto og vil gælde både for rejser foretaget med Basiskort og med Rejsekort-appen, hvis du også anvender appen. Hvis du har rejser, der ikke er betalt, kan du ikke fjerne dit tilknyttede betalingsmiddel.

Køber du dit Basiskort og/eller tilkøber Pendler Kombi-periode på et af trafikvirksomhedernes salgssteder, vil betaling for selve kortet og/eller Pendler Kombi-perioden dog blive gennemført i butikken og ikke via det betalingsmiddel, der er gemt på kontoen. **Bemærk: Køb af Pendler Kombi-perioder på trafikvirksomhedernes salgssteder er til en start ikke muligt. Det vil forventeligt blive muligt i løbet af 2. halvår 2026.**

Som forældremyndighedsindehaver eller værge, der har tilknyttet en bruger under 18 år, bliver dit betalingsmiddel også brugt til betaling af denne brugers rejser (inklusive for eventuelle ekstra rejsende).

De rejser, som du og eventuelt tilknyttede brugere under 18 år har gennemført i løbet af én kalenderdag, samles og betales en gang i døgnnet. Da opkrævning for rejser og eventuel tilbagebetaling i tilfælde af forkert beregning af tidligere rejser og priser finder sted på uregelmæssige tidspunkter, kan det medføre, at uafhængige ydelser og refunderinger bliver opkrævet eller tilbagebetalt samlet på dit betalingsmiddel.

Det er dit ansvar at sikre, at det anvendte betalingsmiddel har en tilstrækkelig høj beløbsgrænse til,

at der kan betales for dit og eventuelt tilknyttede brugere under 18 års forbrug, og at betalingsmidlet ikke bliver spærret (f.eks. ved udløb af gyldighed). Hvis en transaktion fejler, og det derfor ikke er muligt at gennemføre betaling for dit eller eventuelt tilknyttede brugere under 18 års forbrug, så vil hverken du eller brugeren under 18 år kunne checke ind med hverken Basiskort eller Rejsekort-appen, før det udestående beløb er blevet betalt og der igen er et tilknyttet et gyldigt betalingsmiddel til din konto. Dit Basiskort vil som følge heraf hellere ikke kunne benyttes til at checke ind, selvom du har en gyldig Pendler Kombi-periode, og du bruger kortet inden for det valgte pendlerområde.

6 Kvitteringer og information om rejser og køb

Du har adgang til at se en oversigt over køb af Pendler Kombi-perioder og betalte rejser i selvbetjeningsløsningen under "Historik". Du kan se din betalings- og rejsehistorik for de sidste 36 måneder, herunder information om dine rejser, inklusive prisen for hver rejse. For hver gennemført betaling kan du se en samlet oversigt over, hvilke rejser betalingen dækker, inklusive rejser foretaget af eventuelt tilknyttede brugere under 18 år. **Bemærk: Køb af Pendler Kombi-perioder vil som en start ikke fremgå af oversigten i selvbetjeningsløsningen. Det vil forventeligt blive muligt i løbet af 2. halvår 2026.**

En bruger under 18 år kan ikke se historik for betalinger, fordi brugeren under 18 år ikke selv betaler for sine rejser.

Du vil modtage dine kvitteringer på enten e-mail, i e-Boks eller som brev. Det er kun muligt at modtage kvitteringer per e-mail, hvis du efter oprettelse af din konto har bekræftet den anførte e-mailadresse.

Kvitteringer kan ikke bruges som gyldig billet/rejsehjemmel. Kvitteringen sendes til den kontoindehaver, som betaler for rejsen. Det betyder, at hvis du som voksen betaler for en bruger under 18 år, modtager du kvitteringen. Du vil også kunne få oplysninger om dine køb ved at kontakte Rejsekort Kundecenter eller i et af trafikvirksomhedernes salgssteder.

7 Fortrydelsesret

Der er hverken fortrydelsesret for køb af Basiskort eller billetter/rejsehjemmel købt ved brug af et Basiskort

Du har mulighed for at fortryde dit check ind, uden at blive opkrævet for gennemført rejse, hvis du checker ud igen uden at have påbegyndt en rejse med kollektiv transport. Du skal checke ud igen inden for 20 minutter på et Checkpunkt på samme station eller i bus ved samme stoppested. Går der mere end 20 minutter fra check ind og til check ud igen, trækkes et beløb på dit Basiskort. Det gælder også, selvom dit check ud foretages på samme lokation som dit check ind. Bemærk at du ikke kan fortryde dit check ind, hvis du har påbegyndt en rejse med kollektiv transport. Hvis dit check ud er på anden lokation end dit check ind, anses dit check ud ikke som et fortrudt check ind. Læs mere om de forskellige prissatser på www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser og Prisblad for rejser.

Det betragtes som misbrug af Basiskort, hvis du gentagne gange fortryder dit check ind. Misbrug kan føre til sanktioner, som fremgår af afsnit 11 samt i de Fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekortrejseplan.dk under Vilkår og bestemmelser under Fælles landsdækkende rejseregler.

En Pendler Kombi-periode kan refunderes/tilbagebetales fuldt ud indtil påbegyndelse af første dag i den valgte periode. Efter den første dag i den valgte periode er påbegyndt, kan den resterende periode refunderes/tilbagebetales med fradrag af et beløb svarende til forholdsmæssig betaling for 8

dages gyldighed. Efter udløb af sidste dag i den valgte periode er der ingen tilbagebetaling. Refundering af Pendler Kombi-periode kan ikke fortrydes. Du skal kontakte Rejsekort Kundecenter, hvis du ønsker at få refunderet en købt Pendler Kombi-periode.

8 Opsigelse af kundeforhold

Du har mulighed for at opsig dit kundeforhold hos Rejsekort & Rejseplan A/S. Ved opsigelse af dit kundeforhold, vil Rejsekort & Rejseplan A/S lukke din konto, hvorefter du ikke længere kan bruge Basiskortet og/eller eventuelt Rejsekort-appen. Læs mere om opsigelse af kundeforhold på www.rejsekortrejseplan.dk.

Hvis du har ubetalte rejser, skal du fortsat betale for disse, uanset om du har opsagt dit kundeforhold.

Rejsekort & Rejseplan A/S kan vælge at opsig dit kundeforhold, hvis du ikke har benyttet Basiskort tilknyttet din konto eller selvbetjeningsløsningen i 5 år. Du vil forinden blive varslet herom og have mulighed for at vælge ikke at få dit kundeforhold opsagt.

9 Kortindehavers pligt til at spærre Basiskort

Du skal straks spærre dit Basiskort, hvis:

- Kortet bortkommer eller bliver stjålet
- Du får mistanke om, at kortet er blevet – eller bliver – misbrugt

Du kan som kortindehaver spærre et Basiskort på Selvbetjeningsløsningen eller ved at kontakte Rejsekort Kundecenter.

Når Rejsekort Kundecenter har behandlet din anmodning om spærring af et Basiskort, kan du se status på selvbetjeningsløsningen, og du vil modtage en kvittering for spærring via enten e-mail, e-Boks eller brev. Du kan læse mere om hæftelse under afsnit 13.

Et spærret Basiskort kan genåbnes ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter. Er kortet bortkommet, blevet stjålet eller ødelagt, skal du selv bestille et nyt Basiskort, hvorefter dit spærrede kort ikke kan genåbnes. Du skal selv betale kortprisen for bestilling af et nyt Basiskort. Læs mere om bestilling af nyt Basiskort i afsnit 3.14.

10 Sanktioner ved misbrug

Ved mistanke om misbrug af Basiskort og/eller Rejsekort-appen, forbeholder Rejsekort & Rejseplan A/S sig retten til at blokere din konto fra fremtidigt at kunne benytte både Basiskort og Rejsekort-appen som gyldig billet/rejsehjemmel. Ved blokering pga. misbrug vil du ikke kunne checke ind med dit Basiskort eller Rejsekort-appen (dette gælder også, selvom du evt. har en gyldig Pendler Kombi-periode), og du mister rettighederne til en eventuel mængderabat (rabattrin), der er optjent på dit Basiskort eller Rejsekort-appen.

Blokering af en konto fra fremtidigt at kunne benytte Basiskort og Rejsekort-appen, kan ske midlertidigt (fra en måned til tre år). Vurderingen af, om en bruger skal blokeres og i hvor lang en periode, sker efter en konkret vurdering af det identificerede misbrug. Forhold, som omfanget af misbruget og om brugeren tidligere er blevet blokeret, medtages i vurderingen af, hvor lang tid blokeringen skal vare.

Rejsekort & Rejseplan A/S kan ved konkret vurdering enten forkorte eller forlænge blokeringen. Rejsekort & Rejseplan A/S vil sende skriftlig meddelelse, hvis perioden forlænges.

Rejsekort & Rejseplan A/S vil varsle dig, hvis der er mistanke om misbrug og derfor mulighed for at blive blokeret forud for en blokering. I særlige tilfælde kan blokering af konto dog ske uden varsel.

11 Rejsekort & Rejseplan A/S' mulighed for spærring af Basiskort og blokering af konto

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S spærrer dit Basiskort eller blokerer din konto, vil du hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil og varigheden heraf.

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til **uden varsel** at blokere din konto, hvis:

- Der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug
- Du som kortindehaver af et Basiskort har opsagt dit kundeforhold hos Rejsekort & Rejseplan A/S, jf. afsnit 8

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at blokere din konto **efter at have varslet** det pr. e-mail, e-Boks eller brev i følgende tilfælde:

- Ved begrundet mistanke om misbrug, herunder manglende check ud, manglende betaling af skyldigt beløb eller angivelse af forkerte oplysninger
- Ved periode på 5 år uden rejseaktivitet eller gennemførte betalinger på Basiskort
- Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S stopper med at tilbyde Basiskort og/eller erstatter Basiskort med en ny løsning, jf. afsnit 3.5

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til **uden varsel** at spærre dit Basiskort, hvis:

- Der er udestående beløb, som ikke er betalt, jf. afsnit 3.3

12 Forbehold

Der tages forbehold for trykfejl i disse vilkår samt fejl i Basiskort-systemet.

Rejsekort & Rejseplan A/S fraskriver sig desuden ethvert ansvar for tab eller skade, herunder indirekte tab, der opstår som følge af, at dit Basiskort ikke fungerer korrekt, eller at køb af elektroniske billetter ikke er muligt på grund af tekniske problemer.

Basiskortets manglende funktionsdygtighed berettiger under ingen omstændigheder til, at du rejser uden gyldig billet/rejsehjemmel. Det betyder, at hvis du ikke kan checke ind med Basiskortet, skal du finde anden mulighed for at opnå gyldig billet/rejsehjemmel.

13 Hæftelse for brug af Basiskort

Du hæfter for betaling for alle rejser, der foretages med dit Basiskort (inklusive eventuelle ekstra rejsende). Har du bestilt Basiskort til en eller flere brugere under 18 år, hæfter du også for betalingen af rejser foretaget med disse brugeres Basiskort (inklusive eventuelle ekstra rejsende).

Rejsekort & Rejseplan A/S hæfter ikke for betaling og eventuelle tab, som du måtte lide som følge af andres uberettigede brug af dit Basiskort før det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på spærring af det pågældende Basiskort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort & Rejseplan A/S for uberettigede betalinger for rejser foretaget med dit Basiskort. Se mere om spærring af Basiskort under afsnit 9.

14 Ændring af disse vilkår

Bemærk, at Rejsekort & Rejseplan A/S kan ændre vilkårene, herunder priser, gebyrer og ydelser, i følgende situationer:

- Ved ændringer i lovgivning eller praksis
- Ved ændringer som følge af tekniske eller sikkerhedsmæssige behov
- Ved ændringer i de tilsluttede trafikvirksomheder
- Ved beslutninger hos de tilsluttede trafikvirksomheder om at nedlægge, indføre eller ændre ydelser eller billettyper tilknyttet Basiskortet
- Ved forøgede omkostninger for ydelser, herunder omkostninger til administration, distribution og personale
- Ved væsentlige ændringer i de ydelser, Rejsekort & Rejseplan A/S tilbyder, herunder hvordan Basiskort anvendes
- For at imødekomme inflation

Hvis ændringerne er til ugunst for dig, vil de blive varslet mindst en måned, før de træder i kraft. Du vil i så fald blive orienteret om ændringerne og indholdet af de nye vilkår via enten e-mail, e-Boks eller brev. Du vil inden for en måned efter varslingen have mulighed for at spærre dit Basiskort eller lukke din konto uden omkostninger, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye vilkår. Se nærmere i afsnit 8 om lukning af Basiskort. Hører Rejsekort & Rejseplan A/S ikke fra dig inden for denne måned, betragtes det som din accept af ændringerne. Hvis du som voksen har tilknyttet en bruger under 18 år på din konto, gælder ovenstående også for din accept af vilkår på barnets vegne. Læs mere om tilbagebetaling af kortpris i afsnit 3.4.

Ændringer, der ikke er til ugunst for dig, kan ske uden varsel. De til enhver tid gældende vilkår kan findes på Rejsekort & Rejseplan A/S' hjemmeside.

Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

15 Fejl og uregelmæssigheder

15.1 Driftsproblemer

Hverken Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at et Basiskort ikke kan benyttes som gyldig billet/rejsehjemmel herunder hvis du ikke kan checke ind på et Checkpunkt, eller kontrolpersonale ikke kan kontrollere gyldigheden af din billet.

Hvis problemet ikke kan løses, skal du skaffe gyldig billet/rejsehjemmel på anden vis.

Kun i helt særlige tilfælde er det tilladt at rejse uden at have checket dit Basiskort ind. Det gælder blandt andet ved omfattende systemnedbrud, hvor det ikke er muligt at anvende Basiskort, hvor det samtidig fremgår af banner på www.basiskort.dk, at man kan rejse med Basiskort uden check ind, eller hvor det tilsvarende er meddelt af de tilsluttede trafikvirksomheder via højtaleranlæg på stationer eller på anden måde.

15.2 Fejlbehæftede Basiskort

Du skal kontakte Rejsekort Kundecenter på telefon +45 70 11 33 33, hvis du mener, at dit Basiskort er fejlbehæftet. Rejsekort Kundecenter vil vurdere, om dit Basiskort skal sendes ind, og i så fald vejlede dig i, hvordan du skal sende kortet ind. Bemærk, at ethvert fejlbehæftet Basiskort som udgangspunkt skal sendes ind til Rejsekort Kundecenter for, at kortet kan blive undersøgt.

Rejsekort & Rejseplan A/S udskifter alle fejlbehæftede Basiskort uden omkostninger for kunden indtil 5 år fra købstidspunktet. Bemærk, at dette ikke er ensbetydende med, at du kan forvente, at dit Basiskort kan anvendes indtil 5 år fra købstidspunktet. Læs nærmere herom i afsnit 3.5.

Hvis fejlen på dit Basiskort skyldes forkert håndtering af kortet, vil du selv skulle bestille og betale for et nyt Basiskort som beskrevet i afsnit 3.14. Du kan læse mere om håndtering og opbevaring af Basiskort i afsnit 3.10.

16 Kommunikation

16.1 Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S

Har du brug for hjælp til dit Basiskort, så kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via www.basiskort.dk under Kontakt eller på telefon +45 70 11 33 33. Åbningstider kan ses på www.basiskort.dk under Kontakt.

Telefonen er døgnåben for spærring af Basiskort.

Trafikvirksomhederne har salgssteder med personlig betjening. Se oversigt over salgsstederne og deres services på www.basiskort.dk under Få hjælp til Basiskort. Bemærk, at ikke alle salgssteder tilbyder alle services.

16.2 Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S

Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S til dig, kan ske via e-mail, e-Boks, brev eller telefon. Har du på din konto oplyst en e-mailadresse, vil kommunikation fra Rejsekort & Rejseplan A/S primært ske til denne e-mail. Har du ikke oplyst en e-mail, vil du modtage kommunikation via e-Boks eller som fysisk brev.

17 Klager og indsigelser

Spørgsmål og tvister om fortolkning af vilkårene er underlagt dansk ret.

Klager relateret til Basiskort skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter.

Bemærk, at klager over kontrolafgifter skal indgives til den trafikvirksomhed, som har udstedt kontrolafgiften.

Indsigelser mod en uautoriseret eller fejlagtig transaktion på Basiskort skal være Rejsekort Kundecenter i hænde snarest muligt og senest 36 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 3, stk. 1 i forældelsesloven.

Ved vurdering af, om indsigelser er fremsat rettidigt, vil der blandt andet blive lagt vægt på din pligt som kortindehaver til løbende at kontrollere posteringer af rejser, se afsnit 3.9.

Hvis du er uenig i Rejsekort Kundecenters afgørelse af en sag, kan du klage til en af instanserne nedenfor. Den rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Du kan klage til Ankenævnet over en civilretlig uenighed mellem dig og en trafikvirksomhed i Danmark angående rejser med kollektiv trafik. Ankenævnet behandler hovedsageligt tvister om økonomiske krav som opkrævning af kontrolafgifter og refusion af billetter. Du kan klage via klageskemaet på www.abtm.dk.

Inden du kan klage til Ankenævnet, skal du først have klaget skriftligt til Rejekort Kundecenter eller den relevante trafikvirksomhed. Hvis du ikke er tilfreds med svaret, kan du klage til Ankenævnet.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

mail@abtm.dk

www.abtm.dk

DSB's Kundeambassadør

Hvis du har modtaget et skriftligt svar vedr. en rejse med DSB, og du ikke er tilfreds med afgørelsen, kan du henvende dig til DSB's Kundeambassadør på kundeambassadoren@dsb.dk.

Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden behandler klager over Rejekort & Rejseplan A/S' generelle vilkår samt markedsføring og reklamer (Markedsføringsloven).

Forbrugerombudsmanden kan desuden behandle klager over manglende overholdelse af oplysningskrav, tredjemands misbrug af kort, god handelsskik m.v. i henhold til lov om betalinger.

Forbrugerombudsmanden

Adresse: Carl Jacobsens vej 35, 2500 Valby

FO@forbrugerombudsmanden.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

Datatilsynet

Klager over Rejekort & Rejseplan A/S' behandling (registrering, videregivelse etc.) af dine personoplysninger behandles af Datatilsynet.

Datatilsynet

Adresse: Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby

dt@datatilsynet.dk

www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.basiskort.dk under Kontakt.

Version 2,5