

Dokumentnummer  
1299889

Dato  
10 05 2022

### Handelsbetingelser for Movia flexturkunder der anvender selvbetjening

Disse handelsbetingelser gælder for flextur, der udføres af Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, og de gælder for alle flextur-rejser bestilt med en brugerprofil via enten selvbetjeningen på hjemmesiden: [www.movia.flextrafik.dk](http://www.movia.flextrafik.dk) eller via flextrafik app.

#### Hvad er flextur

Flextur er behovsstyret kollektiv transport, der kan benyttes af alle, og til alle rejseformål, i og mellem kommuner med flextur. Du kan bestille en flextur på enten internettet på flextrafiks selvbetjeningshjemmeside eller ved brug af flextrafiks app. Du kan finde Movias "flextrafik app" i Google Play eller Apples App Store. Du kan bestille på hjemmesiden for selvbetjeningen [her](#).

Flextur udføres af personvogne og liftvogne, og er rejser "fra kantsten til kantsten". Chaufføren er behjælpelig i og omkring bilen, men henter eller følger dig ikke til dørs.

Læs mere om flextur [her](#).

#### Hvor og hvornår kan du benytte flextur

Flextur kan benyttes, hvis start- og slutadressen ligger i en kommune med flextur. Se hvilke kommuner, der har flextur på Movias hjemmeside under fanen, Flexkunde.

Flextur er åben alle dage mellem kl. 6 og kl. 23. Omkring jul og nytår gælder der dog særlige åbningstider, hvilket du kan orientere dig om på Movias hjemmeside under fanen, Flexkunde.

#### Hvordan bestiller og afbestiller du en rejse med flextur

Du kan bestille din flextur op til 2 timer før rejsens start (senest klokken 20, hvis rejsen er til samme dag eller tidligere end klokken 8 den efterfølgende dag), og tidligst 14 dage før selve rejsedagen. Ved bestilling af flextur skal du være opmærksom på, at det er de rigtige adresser (kommune, vejnavn, by og postnummer), du oplyser, så bilen ikke kører forgæves. Du er selv ansvarlig for, at adresserne er korrekte.

Når du bestiller, skal du oplyse, om der er medrejsende. Det er tilladt at have maksimalt 3 medrejsende i flextur.

Det er muligt at medbringe et hjælpemiddel pr. kunde. Husk at oplyse, hvis du medbringer et hjælpemiddel som f.eks. en rollator, kørestol, el-kørestol mv. Herudover er det tilladt at medbringe en lille hund i taske, en fører-/servicehund eller en barnevogn. Vær også opmærksom på, at du selv skal medbringe autostol, hvis du rejser med børn, der har behov for dette.

Afbestilling af rejser skal ske rejsens start, ellers kommer du til at betale for turen. En rejse afbestilles via selvbetjeningen (internet eller app) eller ved at kontakte Flextrafik på 70 26 27 27. Der er åbent hele døgnet.

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

Det er ikke muligt at ændre en allerede bestilt flextur. Hvis du ønsker at lave ændringer af din rejse, skal du afbestille rejsen, og derefter bestille en ny flextur med de ønskede ændringer.

### **Hvordan opretter jeg mig som bruger til flextrafik selvbetjening?**

For at kunne bestille en flextur med flextrafik selvbetjeningen, skal du som kunde, oprette en brugerprofil [her](#). Det kræver, at du er fyldt 15 år, har et NemID eller MitID, og at du tilmelder et gyldigt betalingskort til betaling for rejserne. Det kræver også, at du har en dansk folkeregisteradresse, for at du kan oprette en selvbetjenings brugerprofil.

Det er muligt at tilknytte flere kunders brugerprofiler til samme betalingskort. Dvs. at kunder med en brugerprofil og den betalingskortindehaver, hvis kort registreres til betaling, ikke behøver at være én og samme person.

Du kan få tilknyttet et eller flere børn under 15 år til din selvbetjenings brugerprofil ved at henvende dig til flextrafiks kundeadministration på e-mailadressen: [flextrafik@moviatrafik.dk](mailto:flextrafik@moviatrafik.dk). Her skal du oplyse dine egne kundeoplysninger samt fødselsdato på barnet. Det giver dig mulighed for at bestille flexture til et barn inkl. børnerabatten på 50 pct. rabat. Læs mere Movias hjemmeside under fanebladet, Flexkunde.

Hvis du selv skal med på rejsen og barnet er medrejsende, skal rejsen telefonbestilles, for at barnet kan rejse til halv pris.

### **Hvad koster det?**

Prisen på en flextur afhænger af den gældende takst samt rejsens længde. Der betales kun for den direkte afstand fra startadressen til slutadressen. Der er en takst for kørslen de første 10 km., og derefter betales en kilometertakst. De gældende takster for flextur og kilometertakst kan ses på Movias hjemmeside under fanebladet, Flexkunde.

Medrejsende betaler fuld pris. Børn under 16 år kan rejse til halv pris.

Når du bestiller din rejse via selvbetjeningen på internettet eller via flextrafiks app får du 10 pct. rabat på rejsens samlede pris.

Når du bestiller en flextur via selvbetjeningen på internettet eller app, får du oplyst rejsens pris inden du bestiller din flextur. Prisen for rejsen vil ligeledes fremgå i din oversigt over kommende rejser samt i ordrebekræftelsen. Du har mulighed for at vælge "Afbestil rejse", hvis du fortryder. Bestiller du din flextur telefonisk, vil du få oplyst rejsens pris under bestillingen.

### **Hvordan betaler jeg**

Flextur bestilt med en selvbetjenings brugerprofil betales med det tilmeldte betalingskort. Betalingen trækkes på din konto 5 hverdage efter rejsen er udført. I den forbindelse udsendes en kvittering til din e-mailadresse.

### **Hvis du skifter betalingskort m.m.**

Det er vigtigt, at dine kortoplysningerne altid er opdateret ved ændringer. Du kan opdatere dine kortoplysninger via selvbetjeningen under dine profiloplysninger. Dit betalingskort godkendes via NETS, og du vil derfor blive guidet igennem en to-trins-godkendelse af dit kort.

Læs mere om hvordan du tilmelder dit betalingskort til din brugerprofil på Movias hjemmeside under fanebladet, Flexkunde

### **Manglende betaling**

Hvis du ikke betaler for dine flexture, bliver din kundeprofil spærret, og der vil blive udsendt en påmindelse/rykkerskrivelse. Du vil ikke kunne bestille flere rejser med din selvbetjenings brugerprofil, før du har be-

talt det udestående beløb. Alle, allerede bestilte rejser vil også blive slettet uden varsel.

Du skal være opmærksom på, at eventuelle skyldige beløb ikke trækkes automatisk, hvis du opdaterer dit betalingskort. I disse tilfælde vil du få tilsendt en regning på det udestående, skyldige beløb.

### **Flextur koordineres med den øvrige Flextrafik**

En rejse med flextur koordineres med de øvrige ture i Movias flextrafik kørselsordninger, fordi det samlet set gør rejser i flextrafikken billigere at udføre. For at gøre dette muligt, kan din rejse i nogle tilfælde være en smule længere end en direkte tur, eller det kan blive nødvendigt at forskyde dit rejsetidspunkt.

Vi tillader op til 150 pct. omvejskørsel på en flextur rejse, men alle ture må dog tage op til minimum 30 minutter. Selvom der er omvejskørsel, afregnes taksten for rejsen efter den direkte rejseafstand.

Søger du på et tidspunkt for ønsket afhentning, finder vores planlægningssystem en vogn inden for et søgevindue på 1 time (-15/+45). Søger du f.eks. med afrejse kl. 14, finder vi en vogn mellem kl. 13:45 og 14:45. Søger du på senest fremme, må vi aflevere dig op til 30 min før ønsket ankomst. Ønsker du ankomst kl. 14, må vi ankomme mellem kl. 13.30 og 14:00.

### **Forsinkelser og udeblevne biler**

Hvis din flextur er mere end 15 minutter forsinket, og du ikke er blevet kontaktet, skal du kontakte flextrafiks driftsvagt på: 70 26 27 27. Der er åbent hele døgnet.

Det er vigtigt, at du kontakter flextrafiks driftsvagt, hvis vogne ikke kommer som aftalt. Vær i den forbindelse opmærksom på, at flextur er ikke omfattet af Movias generelle rejsegaranti. Fra Movias side vil vi imidlertid forsøge at få din rejse til at lykkes, hvis du ringer ind, så du når frem til dit rejsemål.

### **Hvis bilen kommer forgæves**

Du skal være klar ved kantstenen fra 5 minutter før og op til 15 minutter efter det aftalte afhentningstidspunkt.

Hvis bilen kommer for at hente dig på den bestilte adresse, og det ikke er muligt for chaufføren at opnå kontakt, hæfter du for betaling af rejsen. Chaufføren vil prøve at ringe til dig, hvis du ikke er at finde ved det aftalte afhentningssted. Desuden skal du være opmærksom på, at hvis du ikke møder frem til en bestilt flextur rejse, da vil en eventuel returkørsel blive annulleret. Det samme gælder, hvis rejsen ikke afbestilles rettidigt.

Har du bestilt din flextur med din selvbetjenings kundeprofil, vil din egenbetaling for rejsen automatisk blive trukket selvom rejsen ikke udføres, hvis den ikke afbestilles rettidigt. Du kan få vurderet om du er berettiget til få tilbagebetalt din betaling for en forgæves flextur-rejse ved at anvende klageformularen for Movia flextrafik, som du kan finde [her](#).

### **Få besked, når bilen kommer**

Det er med flex-update muligt at modtage SMS-påmindelser inden du skal på en flextur-rejse med Flextrafik. Hvis du er tilmeldt flex-update sendes en SMS-besked 24 timer før din rejse og igen 15 minutter inden den lovede afhentning. Du kan selv tilmelde og framelde dig flex-update ved at logge på din selvbetjenings brugerprofil.

Vær opmærksom på, at SMS-beskeden er baseret på den planlagte ankomsttid, og ikke den faktiske ankomsttid. Du kan derfor opleve, at chaufførerne ankommer før/efter det oplyste tidspunkt. Chaufførerne kender ikke tidspunktet du har fået oplyst i den tilsendte SMS-besked kort før afhentning. Du skal derfor som udgangspunkt, altid gå ud fra den planlagte ankomsttid, som du får oplyst ved bestillingen.

### **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, kreditkort, rejser, evt. hjælpemiddel og CPR-nummer. Movia er dataansvarlig for de disse oplysninger.

Vi behandler dine personlige oplysninger fortroligt og efter gældende lovgivning om personoplysninger. I vores privatlivspolitik kan du læse mere om Movias behandling af dine oplysninger og dine rettigheder i den forbindelse. Privatlivspolitikken kan du finde via et link både på hjemmesiden til selvbetjening og i Flextrafik app.

## Klager

Hvis du ønsker at klage over kørsel med flextur, er det vigtigt, at du kontakter os hurtigst muligt. Hvis der går lang tid inden vi modtager din klage, kan det være sværere at undersøge, hvad der skete på din rejse.

Alle klager over Movia Flextrafik skal sendes via klageformularen, som du finder [her](#).

## 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 Automatikvej 1  
2860 Søborg  
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. Klagen indgives til <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af din klage skal du oplyse vores e-mailadresse: [flextrafik@moviatrafik.dk](mailto:flextrafik@moviatrafik.dk).

## Ikrafttræden

Disse betingelser er gældende pr. 10. maj 2022.

Betingelserne kan løbende ændres, hold dig derfor altid opdateret om evt. ændringer vedr. flextur på Movias hjemmeside.