



Vilkår for Rejsekort som app
Gyldig fra 2. april 2024
Version 1

1. Generelt om Rejsekort som app	3
2. Rejseregler	3
3. Billetter og gyldighed	3
3.1. Check ind og check ud	4
3.2. Forudsætninger for køb af elektroniske billetter	5
3.3. Gyldighed	5
3.4. Alderskrav	6
3.5. Kundetype	6
4. Smart check ud	6
5. Automatisk check ud af uafsluttede rejser	6
6. Kontrol	6
7. Kommunikation i Rejsekort som app	7
8. Betalingsmåder	7
9. Kvittering	7
10. Fortrydelsesret	7
11. Rettigheder	7
12. Forbehold	8
13. Misbrug	8
14. Ændring af disse vilkår	8
15. Klager	8

Vilkår for Rejsekort som app

Rejsekort som app er en mobilapplikation (herefter benævnt "app" eller "appen") udviklet af Rejsekort & Rejseplan A/S til Android og iOS-smartphones (herefter benævnt "mobile enheder"). Rejsekort som app kan downloades gratis fra downloadplatformene Google Play og App Store.

Rejsekort som app udbydes og ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR 27332072.

Når du bruger Rejsekort som app, accepterer du disse vilkår. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du tager appen i brug.

1. Generelt om Rejsekort som app

I Rejsekort som app kan du købe rejsehjemmel (billetter) til kollektiv transport i Danmark. Køb af rejsehjemmel foregår ved, at du checker ind i appen, inden du påbegynder din rejse (inden du stiger på et transportmiddel i kollektiv transport) og checker ud, når rejsen er afsluttet (efter du er stegget af et transportmiddel i kollektiv transport). Når du har checket ud, vil der på baggrund af din rejseaktivitet i kollektiv transport blive beregnet en billetpris, der dækker den gennemførte rejse.

I appen kan du se din rejsehistorik, din købshistorik og under Indstillinger kan du se dine oplyste personoplysninger. Rejsekort som app er et selvstændigt system, som ikke er koblet til det fysiske chip-baserede rejsekortsystem. Dine personlige data, et eventuelt optjent rabattrin og rejsehistorik deles ikke mellem de to systemer.

For at kunne benytte Rejsekort som app, skal du oprette en personlig profil i appen. For at oprette en profil er det nødvendigt for os at behandle visse personoplysninger om dig. Det er dit ansvar at sikre, at oplysningerne er korrekte og ajourførte. Du kan læse nærmere om vores behandling af dine personoplysninger i privatlivspolitikken for Rejsekort som app. Du finder privatlivspolitikken direkte i appen samt på vores hjemmeside www.rejsekort.dk.

For at kunne benytte Rejsekort som app, skal du registrere et gyldigt betalingsmiddel i appen. Appen tillader først, at du checker ind, når du har et betalingsmiddel tilknyttet. Check ind kan ikke ske, hvis det registrerede betalingsmiddel er spærret.

2. Rejseregler

Når du bruger Rejsekort som app, gælder disse vilkår samt de Fælles landsdækkende rejseregler. I de Fælles landsdækkende rejseregler finder du informationer om gennemgående billetter, rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. [Læs mere om de Fælles landsdækkende rejseregler her.](#)

3. Billetter og gyldighed

I Rejsekort som app kan du købe rejsehjemmel (billetter) til brug i de tilsluttede trafikvirksomheders transportmidler i Danmark. Du kan desuden bruge appen 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).

Prisen for en billet afhænger af kundetype, mulig mængderabat, transportform, valg af rute samt tidspunkt for rejsens begyndelse og afslutning. For nærmere information herom henvises til trafikvirksomhedernes takstregler, som findes på www.rejsekort.dk "Prisblad for rejser".

De tilsluttede trafikvirksomheder er:

- GoCollective, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, www.GoCollective.dk
- Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 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

De elektroniske billetter i appen er personlige, kan ikke overdrages og kan ikke videresendes til en anden mobil enhed. Du må ikke lade andre benytte din profil til brug for at købe rejsehjemmel.

3.1. Check ind og check ud

Rejsekort som app fungerer ud fra et princip om check ind og check ud. Registreringen af dine lokationsoplysninger begynder allerede, når du åbner appen. Ved check ind (ved at swipe knappen mod højre) registreres din placering, og du har gyldig rejsehjemmel (billet). Et vellykket gennemført check ind vil blive bekræftet af appen på din mobile enhed, og billetten leveres i form af en QR-kode i appen, som er tilgængelig ved tryk på 'Vis billet'. Hvis check ind ikke kan gennemføres på grund af tekniske problemer, vises en fejlmeddelelse på din mobile enhed. I dette tilfælde skal du købe billet på anden vis, ellers vil du blive betragtet som rejsende uden gyldig billet.

Efter check ud (knappen ved at swipe mod venstre) beregner appen rejsens pris på baggrund af rejseaktiviteten. Det er din pligt at gennemføre check ud korrekt.

Check ind skal ske inden ombordstigning på transportmidlet. Sker check ind først efter ombordstigning på transportmidlet, kan dette anses som misbrug af systemet. Hvis det vurderes, at der er tale om misbrug, vil de elektroniske billetter være ugyldige, og du vil blive betragtet som rejsende uden gyldig billet. Ved rejse uden gyldig billet kan du blive pålagt en kontrolafgift ved billetkontrol. Misbrug kan desuden sanktioneres efter reglerne herfor. Se mere om konsekvenserne ved misbrug nedenfor under afsnit 13.

Du skal først checke ud i appen, efter du har forladt transportmidlet. Når du har checket ud, slutter billettens gyldighed, og rejsens pris beregnes. Hvis du skal skifte transportmiddel for at fortsætte din rejse, skal du ikke checke ud. Du skal først checke ud, når hele rejsen er afsluttet. Sker check ud undervejs på rejsen, kan dette anses som misbrug af systemet. Misbrug kan sanktioneres efter reglerne herfor. Se mere om konsekvenserne ved misbrug nedenfor under afsnit 13.

Der kan være situationer, hvor check ind og check ud kan finde undervejs på rejsen. Hvis du har anden gyldig rejsehjemmel til en del af rejsen, eksempelvis i form af Pendlerkort, kan du checke ind og ud under rejsen under forudsætning af, at du på hele rejsen har gyldig rejsehjemmel.

Hvis Rejsekort som app ved hjælp af din telefons indbyggede sensorer beregner, at du højst sandsynligt ikke rejser længere, men du ikke har checket ud, vil du blive vist en advarsel på din mobile enhed. Du vil blive adviseret om, at du måske har glemt at checke ud. En forudsætning for at vise advarslen er, at du tillader notifikationer på din mobile enhed.

Hvis det af tekniske årsager ikke er muligt at gennemføre check ud, efter din rejse er afsluttet, skal du hurtigst muligt kontakte Rejsekort Kundecenter og oplyse rejsen i detaljer, herunder det sted og tidspunkt, hvor rejsen blev afsluttet.

3.2. Forudsætninger for køb af elektroniske billetter

For at købe elektroniske billetter i Rejsekort som app skal følgende betingelser være opfyldt:

- 1) du skal have downloadet og installeret appen på en mobil enhed og gennemført oprettelsen af en profil samt være logget ind på enheden.
- 2) du skal have tilføjet et gyldigt betalingsmiddel,
- 3) den mobile enhed, som du bruger, skal have et "ikke-rootet" operativsystem af typen Android (Google) eller iOS (Apple) uden "jailbreak". Den minimumsversion af operativsystemet, der kræves for at køre appen, fremgår i App Store (på iPhone), Google Play (på Android-). Denne information fremgår tillige på www.rejsekort.dk.
- 4) din mobile enhed skal have et aktiveret, operationelt simkort, der sikrer, at mobildata kan modtages via et mobiltelefonnetværk.
- 5) placeringstjenesterne (høj nøjagtighed) skal som minimum være aktiveret på din mobile enhed, inden du checker ind før rejsens start, indtil afslutningen af din rejse, og efter du har checket ud. For iOS enheder er det et krav, at tilladelse til lokalitet gives som "altid", hvorimod Android enheder kun behøver tilladelsen "ved brug af app".
- 6) du skal have aktiveret appens adgang til de bevægelsessensorer, der er indbygget i din mobile enhed.

Til placeringstjenester bruger Rejsekort som app de indbyggede sensorer i den mobile enhed og den installerede software. Du er selv ansvarlig for at sikre, at din mobile enhed har tilstrækkelig strøm på batteriet under hele rejsen.

Check ind og check ud kan kun udføres, når der er en dataforbindelse.

Hvis en betaling ikke kan gennemføres, fx fordi det tilknyttede betalingsmiddel er blevet spærret, vil du efterfølgende ikke kunne checke ind igen, før den manglende betaling er betalt, og der er registreret et gyldigt betalingsmiddel i appen.

3.3. Gyldighed

Gyldighedsperioden for rejsehjemmel købt i Rejsekort som app starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud. Det er ikke muligt at forlænge gyldighedsperioden, når du er checket ud.

Elektroniske billetter indeholder oplysninger om afrejsestationen/afrejsestoppestedet, billetternes gyldighed (dato og klokkeslæt for check ind), klokkeslæt for den aktuelle tid på din mobile enhed, oplysninger om dig i form af navn, fødselsdato og kundetype.

Hvis mobilforbindelsen bliver afbrudt under rejsen (efter check ind) på grund af tekniske problemer, eller hvis appen ikke længere fungerer (hvis batteriet f.eks. løber tør for strøm, eller der sker et systemnedbrud), udføres et automatisk check ud efter 15 minutter, og billetterne mister deres gyldighed. Hvis mobilforbindelsen genoprettes inden for 15 minutter, eller appen bringes til at fungere igen (f.eks. ved at genstarte systemet), forbliver billetterne gyldige, indtil du selv checker ud.

Deaktivering af lokaliseringstjenesterne eller aktivering af flytilstanden er ikke tilladt og vil resultere i et øjeblikkeligt automatisk check ud.

Springen af bevægelses- og lokationsdata slutter hurtigst muligt efter, at check ud er foretaget, når systemet har opsamlet det nødvendige data til præcist at fastslå, hvor check ud er foretaget. I områder med dårlig mobilforbindelse kan denne proces tage længere tid end i områder med god mobildækning. De lokationsdata, som registreres efter check ud, bliver alene analyseret i anonymiseret form.

3.4. Alderskrav

Du skal være fyldt 18 år for at benytte Rejsekort som app i version 1.

3.5. Kundetype

Du kan benytte kundetypen 'Voksen' i Rejsekort som app i version 1.

4. Smart check ud

Funktionen "Smart check ud" gør det muligt for Rejsekort som app at udføre check ud automatisk under visse betingelser.

Du skal selv aktivere "Smart check ud" i appen. Hvis funktionen er aktiveret, modtager du en notifikation på din mobile enhed, så snart appen registrerer, at din rejse med kollektiv transport med overvejende sandsynlighed er afsluttet. Meddelelsen indeholder en timer, som tæller ned fra 5 minutter. Timeren viser den resterende tid, indtil du automatisk checkes ud. Du kan afbryde timeren manuelt, hvis du vil fortsætte din rejse med kollektiv transport. Hvis du ikke afbryder timeren manuelt, bliver du automatisk checket ud, når tiden er gået. Dermed afsluttes din rejse, og rejsens pris beregnes.

Det er en forudsætning for at bruge "Smart check ud", at du tillader notifikationer på din mobile enhed, og at din mobile enhed har dataforbindelse.

Uanset om du tilvælger "Smart check ud"-funktionen eller ej, er det dit eget ansvar at sikre, at check ud sker korrekt.

5. Automatisk check ud af uafsluttede rejser

Klokken 04.00 hver nat gennemtvinger Rejsekort som app et check ud af rejser der er påbegyndt før kl. 22.00, og som ikke er checket ud. Dermed afsluttes rejsen, og der vil blive beregnet en pris for den pågældende rejse, som ikke var afsluttet via et manuelt eller "Smart check ud". Automatisk check ud sker alene for rejser, hvor der ikke er registreret rejseaktivitet umiddelbart inden kl. 04.00.

6. Kontrol

Hvis du bruger Rejsekort som app som rejsehjemmel, skal du vise din mobile enhed til kontrolpersonalet på forlangende. Da appen er personlig, kan du desuden blive bedt om at fremvise yderligere legitimation. Kontrolpersonalet skal kunne verificere din billets gyldighed visuelt samt ved at scanne din mobile enhed. Det er derfor dit ansvar at sikre, at din mobile enhed er i en stand, hvor dette er muligt. Vær opmærksom på, at en revnet skærm kan forhindre scanning af enhedens skærm. For yderligere information om reglerne for billetkontrol henvises til de Fælles landsdækkende rejseregler.

7. Kommunikation i Rejsekort som app

I Rejsekort som app kan du give feedback på dine registrerede rejser. Du vil desuden modtage relevant serviceinformation via appens beskedcenter – bemærk at denne funktion ikke kan fravælges.

Hvis du har brug for hjælp til Rejsekort som app, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter via Kontaktformularen i appen. Henvendelser kan desuden rettes til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 eller via kontaktformularen på hjemmesiden. [Find kontaktformularen her](#).

8. Betalingsmåder

I version 1 af Rejsekort som app kan du kun betale med MobilePay betalingsaftale.

De rejser, du har gennemført i løbet af én kalenderdag, samles og betales en gang i døgnet. Da opkrævning for forbrug såvel som refusion i tilfælde af forkert debitering af rejser og priser fra dit betalingsmiddel finder sted på uregelmæssige tidspunkter, kan det betyde, at flere ydelser og refusioner kan blive opkrævet eller refunderet samtidig.

I tilfælde af refusion som følge af for højt opkrævet beløb i forbindelse med en gennemført rejse, må der forventes en sagsbehandlingstid for Rejsekort & Rejseplan A/S for at gennemføre korrektionen. Vi prioriterer behandlingen af disse henvendelser, og behandler dem hurtigst muligt. Du må dog forvente en mindre forsinkelse, inden du modtager refusionen.

I din rejsehistorik kan du se informationer om dine gennemførte rejser, herunder om prisen for hver enkelt rejse. For hver betaling vil der desuden genereres en samlet oversigt over hvilke rejser, betalingen dækker.

Det er dit ansvar at sikre, at det anvendte betalingsmiddel har en tilstrækkelig høj beløbsgrænse til, at der kan betales for dit forbrug, og at betalingsmetoden ikke bliver spærret (fx udløb af gyldighed).

9. Kvittering

Du har som standard adgang til at se dine kvitteringer for dine køb direkte i appen under menu-punktet 'Rejsehistorik', hvor fanen 'Betaling' fremgår. Du kan se din historik for de forgange 3 år.

Hvis du vælger funktionen "kvittering – via e-mail" i appen, vil du desuden modtage dine kvitteringer på e-mail. Kvitteringer fra appen kan ikke benyttes som gyldig billet.

10. Fortrydelsesret

Det er ikke muligt at ændre eller ombytte elektroniske billetter, efter at de er udstedt. Der er ingen fortrydelsesret for billetter købt med Rejsekort som app.

Du har mulighed for at fortryde dit check ind, hvis du foretager et check ud, inden du har foretaget en rejse med kollektiv transport. Det er muligt at checke ud uden at blive takseret, indtil din faktiske rejse med kollektiv transport er påbegyndt.

11. Rettigheder

Rejsekort & Rejseplan A/S ejer alle rettigheder til Rejsekort som app.

Når du registrerer dig, giver Rejsekort & Rejseplan A/S dig tilladelse til at bruge appen og de funktioner, den tilbyder, som tilsigtet. Det er forbudt at fremstille kopier eller udstede rettigheder til appen til tredjemand. Hverken indholdet af appen eller det basismateriale, der udgør en del af eller elementer af indholdet, må ændres, tilpasses, adskilles eller justeres.

12. Forbehold

Der tages forbehold for trykfejl i disse vilkår samt i Rejsekort som app.

Rejsekort & Rejseplan A/S fraskriver sig desuden ethvert ansvar for tab eller skade, der opstår som følge af, at Rejsekort som app ikke fungerer korrekt, eller at køb af elektroniske billetter ikke er muligt på grund af tekniske problemer. Appens manglende funktionsdygtighed berettiger under ingen omstændigheder til, at du rejser uden gyldig billet.

Der tages desuden forbehold for, at ældre operativsystemer ophører med at blive understøttet i takt med, at de ikke længere vedligeholdes af Apple og Google.

13. Misbrug

Ved mistanke om misbrug af Rejsekort som app forbeholder Rejsekort & Rejseplan A/S sig retten til at blokere brugere fra fremtidigt at kunne benytte appen til billetkøb.

Blokering af brugere fra fremtidigt at kunne benytte appen kan ske midlertidigt (i 1 til 12 måneder) eller permanent. Vurderingen af, om en bruger skal blokeres, samt om det skal ske midlertidigt eller permanent, sker efter en konkret vurdering af det identificerede misbrug. Ved vurderingen af blokeringens varighed ift. en konkret bruger vil bl.a. omfanget af misbruget og om brugeren tidligere har fået spærret sin adgang til Rejsekort som app indgå.

Rejsekort & Rejseplan A/S vil varsle brugeren om mistanke om misbrug og mulig blokering forud for en blokering. I særlige tilfælde kan blokering af brugere dog ske uden varsel.

Når Rejsekort & Rejseplan A/S blokerer en kunde, vil kunden hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil.

14. Ændring af disse vilkår

Rejsekort & Rejseplan A/S har til enhver tid ret til at ændre disse vilkår, fx ved ændringer i produkt-sortimentet. Ændringer, der er til ugunst for dig som bruger, vil som udgangspunkt blive varslet mindst 1 måned inden ændringerne træder i kraft. Varsling vil ske i appen og på www.rejsekort.dk/Rejsekortapp.

15. Klager

Klager relateret til Rejsekort som app 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 i Rejsekort som app skal være Rejsekort Kundecenter i hænde snarest muligt og senest 36 måneder efter datoen for den pågældende transaktion, jf. § 3, stk. 1 i forældelsesloven.

Hvis du er uenig i Rejsekort Kundecenters afgørelse af en sag, kan der klages til en af instanserne nedenfor. Rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Klager der vedrører opkrævning af kontrolafgift, Rejsekort som apps funktionalitet, aktivering, m.v. kan indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro via et klageskema, der findes på www.abtm.dk. Inden du kan klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro skal du først have rettet din klage til Rejsekort Kundecenter eller den relevante trafikvirksomhed.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
Automatikvej 1
2860 Søborg
mail@abtm.dk
www.abtm.dk

DSB's Kundeambassadør

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

EU-kommissionens online klageportal

EU-kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis klageren er forbruger med bopæl i et andet EU-land. [Klage indgives her](#). Ved indgivelse af en klage skal klageren i klageportalen angive e-mailadressen administration@rejsekort.dk.

Forbrugerombudsmanden

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

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

Forbrugerombudsmanden
Carl Jacobsens vej 35
2500 Valby
forbrugerombudsmanden@kfst.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk

Datatilsynet

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

Datatilsynet
Carl Jacobsens vej 35
2500 Valby
dt@datatilsynet.dk
www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejsekort.dk

Spørgsmål og tvister om fortolkning af disse bestemmelser er underlagt dansk ret.
Gældende fra den 2. april 2024.
Version 1.