

## Handelsbetingelser for Movias flextur

Disse betingelser gælder for flextur, der udføres af Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby.

### Hvad er flextur

Flextur er behovsstyret kollektiv transport, der kan benyttes af alle og til alle turformål i og mellem kommuner med flextur. Du kan både bestille en flextur online (internet eller app) og telefonisk. Du kan finde Movias "Flextrafik" app i Google Play eller Apples App Store. Du bestiller via internettet [her](#).

Flextur udføres af personbiler og liftbiler og er kørsel "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, der tilbyder flextur. Se hvilke kommuner, der tilbyder flextur [her](#).

Flextur er åben alle dage mellem kl. 6 og kl. 23. Omkring jul og nytår gælder der dog særlige åbningstider. Det kan du orientere dig om på Movias hjemmeside i december måned.

### Hvordan bestiller og afbestiller jeg

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 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 (maks. 3).

Det er muligt at medbringe et hjælpemiddel pr. rejsende. Husk at oplyse, hvis du medbringer et hjælpemiddel som fx en rollator, kørestol, mini crosser eller lignende. Herudover er det tilladt at medbringe en lille hund i taske, en fører-/servicehund eller en barnevogn (skal telefonbestilles). Vær også opmærksom på, at du selv skal medbringe autostol/selepudd, hvis du rejser med børn, der har behov for dette.

Afbestilling af rejser skal ske senest 2 timer før 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 – tast 1. 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 internettet, SKAL du kontakte Flextrafik på: 70 26 27 27- tast 1.

OBS: Du kan ikke ændre en allerede bestilt flextur. Hvis du ønsker at lave ændringer til din rejse, skal du afbestille turen, og derefter bestille en ny flextur med de ønskede ændringer.

### Hvordan opretter jeg mig som kunde

For at kunne bestille en flextur online (internettet eller app) skal du oprette dig som kunde [her](#). Det kræver at du er fyldt 15 år, har Nem-ID, 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 profil til onlinebestilling.

Det er muligt at tilknytte flere kundeprofiler til samme betalingskort. Kunde og betalingskortindehaver

behøver ikke at være en og samme person.

Du kan få tilknyttet et eller flere børn under 16 år til din kundeprofil ved at henvende dig til Flextrafiks Kundeadministration på [flextrafik@moviatrafik.dk](mailto:flextrafik@moviatrafik.dk). Her skal du oplyse dit kundenummer samt fødselsdato på barnet. Det giver dig mulighed for at bestille flexture til et barn inkl. børnerabatten på 50 pct. rabat. Læs mere [her](#). 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 flexstur afhænger af den gældende takst samt rejsens længde. Der betales kun for den direkte afstand fra startadressen til slutadressen. Der er først en takst for kørslen de første 10 km, og derefter en fast kilometertakst. De gældende takster for flexstur kan ses [her](#).

Medrejsende betaler fuld pris. Børn under 16 år kan rejse til halv pris. Det kræver at du telefonbestiller flexturen med børnerabat eller bestiller turen på internettet til barnet. Læs mere [her](#).

Når du bestiller på internettet eller via Flextrafik app'en får du 10 pct. rabat på rejsens samlede pris.

Når du har bestilt rejsen via internettet eller app fremgår rejsens pris i din oversigt over kommende rejser samt i ordrebekræftelsen. Du har mulighed for at vælge "Afbestil rejse", hvis du fortryder.

### **Hvordan betaler jeg**

Flexstur bestilt online betales med det tilmeldte betalingskort. Betalingen trækkes på din konto 5 hverdage efter rejsen er udført. I den forbindelse udsendes en kvitteringsmail.

Hvis du bestiller flexture telefonisk, skal du betale med kontanter i bilen med lige penge.

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

Det er vigtigt, at dine kortoplysninger altid er opdateret ved ændringer. Du kan opdatere dine kortoplysninger via selvbetjeningen under dine profiloplysninger.

### **Manglende betaling**

Hvis du ikke betaler for udførte rejser, bliver din kundeprofil spærret, og der vil blive udsendt en påmindelse/rykkerskrivelse. Du vil ikke kunne bestille flere rejser online, før du har betalt det udestående beløb. Alle onlinebestilte ture slettes løbende uden varsel.

Du skal være opmærksom på, at eventuelle skyldige beløb ikke trækkes automatisk, når du opdaterer dit betalingskort. I disse tilfælde skal du kontakte Movias økonomiafdeling på tlf. 36 13 16 73.

### **Flexstur koordineres med den øvrige Flextrafik**

Flexsturene koordineres med de øvrige ture i Flextrafiks kørselsordninger, fordi det samlet set gør turene billigere. For at gøre dette muligt, kan vi gøre din tur længere og forskyde dit rejsetidspunkt.

Vi tillader op til 150 pct. omvejskørsel (alle ture må dog tage op til minimum 30 minutter). Selv om der er omvejskørsel afregnes brugerbetalingen efter den direkte rejseafstand.

Søger du på et tidspunkt for ønsket afhentning, finder vores planlægningssystem en bil inden for et søgevindue på 1 time (-15/+45). Søger du fx med afrejse kl. 14, finder vi en bil 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 tast 1. Der er åbent hele døgnet.

Det er vigtigt, at du kontakter driftsvagten, hvis bilen ikke kommer. Flextur er ikke omfattet af Movias generelle rejsegaranti. Men hvis det er muligt, får vi din rejse til at lykkes, så du når frem til dit bestemmelsessted.

Har du bestilt din flextur online, vil din egenbetaling for turen automatisk blive trukket, selv om turen ikke udføres. Du kan få vurderet om du er berettiget til at få tilbagebetalt egenbetalingen ved at anvende klageformularen [her](#).

## **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. Movia stiller ikke krav til chaufførerne om, at de ringer til dig, hvis de ikke kan se dig ved afhentningen. Desuden skal du være opmærksom på, at en eventuel returkørsel vil blive annulleret. Det samme gælder, hvis rejsen ikke afbestilles rettidigt.

Har du har bestilt din flextur online, vil din egenbetaling for turen automatisk blive trukket selv om turen ikke udføres. Du kan få vurderet om du er berettiget til få tilbagebetalt egenbetalingen, ved at anvende klageformularen [her](#).

## **Få besked, når bilen kommer**

Du kan tilmelde dig FlexUpdate, hvis du ønsker at modtage påmindelser, inden du skal køre med Flextrafik. Vi sender en SMS 24 før din rejsen og igen 15 minutter inden den lovede afhentning. Du kan tilmelde dig via din kundeprofil på [bestillingssiden](#) eller [her](#). Her kan du også framelde dig igen.

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 det tidspunktet du har fået oplyst i den tilsendte SMS 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 behandlede oplysninger.

Vi behandler dine personlige oplysninger fortroligt og efter gældende lovgivning om personoplysninger. I vores [Privatlivspolitik](#) for Flextrafik kan du læse mere om Movias behandling af dine oplysninger og dine rettigheder i den forbindelse.

## **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.

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 her <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af din klage skal du oplyse vores e-mail adresse [flextrafik@moviatrafik.dk](mailto:flextrafik@moviatrafik.dk).

### **Ikrafttræden**

Disse betingelser er gældende pr. 14. januar 2020.

Betingelserne kan løbende ændres, hold dig derfor altid opdateret.