

Handelsbetingelser for Movia flextur med månedlig fakturabetaling

Disse handelsbetingelser gælder for de kunder i flextur, der udføres af Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, og hvor turen er bestilt telefonisk og betales med månedlig faktura.

Hvad er flextur?

Flextur er behovsstyret kollektiv transport, der kan benyttes af alle og til alle turformål i og mellem kommuner med flextur.

Flextur udføres af personvogn og liftvogn, og er kørsel "fra kantsten til kantsten". Chaufføren er behjælpelig i og omkring bilen, men henter og følger dig ikke.

Hvor og hvornår kan du benytte flextur?

Flextur kan benyttes, hvis start- og slutadressen ligger i en kommune, der tilbyder flextur. Du vil få oplyst om din tur kan gennemføres, når du kontakter Movias kundecenter med henblik på at bestille en flextur.

Flextur er åben alle dage mellem kl. 6 og kl. 23. Omkring jul og nytår gælder der dog særlige åbningstider, som du kan få oplyst ved at kontakte Movias kundecenter.

Hvordan bestiller og afbestiller jeg?

Du kan både bestille og afbestille en flextur, og stille spørgsmål om flextur, i Movias kundecenter på telefon 70 26 27 27. Husk at have dit kundenummer klar, så kan vi hurtigere hjælpe dig.

Du kan bestille din flextur op til 2 timer før turens start. En flextur kan kun telefonbestilles i Movias kundecenters åbningstid. Du kan tidligst bestille en flextur 14 dage før datoen for turen. 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 medrejsende er tilladt).

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. Vær også opmærksom på, at du selv skal medbringe autostol/selepude, hvis du kører en tur med børn, der har behov for dette.

Afbestilling af ture skal ske senest 2 timer før turens start ved at kontakte flextrafik. Der er åbent for afbestilling hele døgnet. Hvis du i særlige tilfælde har behov for at afbestille din tur senere end 2 timer før, SKAL du kontakte flextrafik. Hvis en tur ikke afbestilles og chaufføren kører forgæves til den bestilte tur, vil du blive faktureret turens pris.

Hvordan opretter jeg mig som kunde?

Du skal kontakte Movias kundecenter for at anmode om at blive oprettet som flextur-kunde, der betaler med månedlig faktura. Movia vil efterfølgende fremsende et tilmeldingsskema, som du skal underskrive og returnere til Movia på adressen: Movia - Flextrafik, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby.

Når vi har oprettet dig som kunde i vores system, vil du modtage et brev med en bekræftelse, hvoraf dit kundenummer fremgår.

Såfremt du ved tilmeldingen som flexturkunde med fakturabetaling har oplyst et mobiltelefonnummer, vil du som supplement til velkomstbrevet også modtage en SMS-besked med dit kundenummer. Dit kundenummer skal du oplyse ved enhver henvendelse til Flextrafik.

Du kan få tilknyttet et barn eller flere børn under 15 år til din kundeprofil ved at henvende dig til Flextrafiks Kundeadministration på tlf. 70 26 27 27. Det giver dig mulighed for at bestille flexture til et barn inkl. børnerabatten på 50 pct. rabat. Hvis du selv skal med på turen og barnet er medrejsende, skal du oplyse dette ved telefonbestilling, for at barnet kan komme med til halv pris.

Du kan få tilknyttet et barn eller flere børn under 15 år til din kundeprofil ved at henvende dig til Flextrafiks Kundeadministration på tlf. 70 26 27 27. Det giver dig mulighed for at bestille flexture til et barn inkl. børnerabatten på 50 pct. rabat. Hvis du selv skal med på turen og barnet er medrejsende, skal du oplyse dette ved telefonbestilling, for at barnet kan komme med til halv pris.

Hvad koster det?

Prisen på en flextur afhænger af den gældende takst samt turens 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.

Du vil altid kunne få oplyst gældende takster, hvis du kontakter Movias kundecenter, og når du bestiller en tur, vil du få oplyst turens pris. Det er muligt at se de gældende takster for flextur på Movias hjemmeside: www.moviatrafik.dk/flexkunde/flextur.

Medrejsende betaler fuld pris. Børn under 16 år kan komme med på en tur til halv pris. Det kræver, at du telefonbestiller flexturen med børnerabat.

Hvordan betaler jeg?

Som oprettet flextur-kunde betaler du med faktura for kørte ture én gang om måneden. Du kan tilmelde dig betalingservice, således at tilsendte fakturaer betales automatisk og rettidigt.

Hvis du er tilmeldt Movias handicapkørselsordning og får betalt dine regninger via betalingservice, så vil din regning fremadrettet også indeholde opkrævning for kørte flexture, og du skal således ikke tilmelde dig betalingservice igen. Du skal være opmærksom på, at det ikke på fakturaen fremgår, om du har kørt en tur som flextur eller som flexhandicap kunde. På den samlede faktura vil alene fremgå turdatoer og betaling for enten flexture eller ture med flexhandicap.

Manglende betaling

Hvis du ikke betaler for kørte flexture med månedlig opkrævning på faktura, evt. tilmeldt betalingservice, vil din kundeprofil blive spærret.

Betales fakturaen for sent, opkræves et rykkergebyr på 100 kr. pr. udsendt rykkerskrivelse. Manglende betaling kan inddrives via Gældsstyrelsen.

Vær opmærksom på, at har du både en flexhandicap kundeprofil og en flextur kundeprofil med månedlig fakturabetaling, bliver begge ordninger spærret, hvis ikke regninger for flexture og/eller ture med flexhandicap betales til tiden.

Flextur koordineres med den øvrige Flextrafik

Flexturene koordineres med de øvrige ture i Flextrafiks kørselsordninger, fordi det samlet set gør turene billigere. For at gøre dette muligt, kan det gøre din tur længere og rykke tidspunktet for din tur.

Selvom der kan forekomme omvejskørsel, afregnes brugerbetalingen efter den direkte afstand mellem start og slutadresse. På baggrund af dit tidspunkt for ønsket afhentning, finder vores planlægningssystem en bil inden for et søgevindue på 1 time (-15/+45).

Forsinkelser og udeblevne vogne

Hvis din flextur er mere end 15 minutter forsinket, og du ikke er blevet kontaktet, skal du kontakte Flextrafiks driftsvagt på tlf.: 70 26 27 27. 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 tur til at lykkes, så du når frem til dit bestemmelsessted.

Hvornår skal du være klar og betaling hvis flextrafik-bilen kommer forgæves

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

Hvis en bil fra flextrafik kommer for at hente dig på den bestilte startadresse for en flextur, og det ikke er muligt for chaufføren at opnå kontakt, hæfter du for betaling af turen. 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. Du vil blive opkrævet betalingen på din næste faktura.

Du får besked, når bilen kommer

Hvis du oplyser dit mobiltelefonnummer på tilmeldingsblanketten, sender vi dig en påmindelse om de rejser, du har bestilt, så du får du en sms-påmindelser forud for din næste flextur. Du kan afmelde dig igen ved at ringe til Movias kundecenter på tlf. 70 26 27 27.

Udmeldelse

Hvis du ikke længere ønsker at være flextur-kunde, skal du skrive til flextrafik@moviatrafik.dk eller Movia flextrafik, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby. Husk at oplyse dit kundenummer og fulde navn.

Vi passer godt på dine personlige oplysninger

I vores privatlivspolitik kan du læse mere om Movias behandling af dine oplysninger og dine rettigheder i den forbindelse. Privatlivspolitikken vedlægges som bilag ved tilmelding til flextur med månedlig fakturering. Du kan altid se vores privatlivspolitik på moviatrafik.dk/persondata.

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.

Klager over Movia Flextrafik skal enten sendes elektronisk via Movias klageformular, som kan udfyldes i et skema på Movias hjemmeside, eller en skriftlig klage kan fremsendes med brevpost.

Adressen er: Movia Flextrafik, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby.

Ankenævn

Movia er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Du har mulighed for at klage til Ankenævnet over ture med Flextrafik. Før du kan klage til Ankenævnet, skal du have rettet skriftlig henvendelse til Movia Flextrafik.

Du kan kontakte Ankenævnet på: Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Automatikvej 1, 2860 Søborg (www.abtm.dk) eller på telefon: 88 88 82 16.

Ikrafttræden

Disse betingelser er gældende pr. 23. november 2020. Betingelserne kan altid ses på Movias hjemmeside ved at indtaste internetadressen: www.moviatrafik.dk/flexkunde/flextur.