

## TRAFIKSELSKABET FYNBUS

CVR nr.: 29 97 99 44

EAN nr.: 5798002496055

Seneste ændring: 20. januar 2020

### HANDELSBETINGELSER OG BETALINGSVILKÅR

*FLEXTUR OG HANDICAPKØRSEL MED BETALINGSKORT*

#### HANDELSBETINGELSER

*Flextur* og *Handicapkørsel* administreres af trafiksekskabet FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, som en del af Flextrafik. De til enhver tid gældende vilkår for anvendelse af *Flextur* og *Handicapkørsel* findes på [fynbus.dk/flextrafik](http://fynbus.dk/flextrafik).

#### Hvor kan du køre?

*Flextur* kan benyttes i de fynske kommuner – med undtagelse af Odense Kommune og Langelands Kommune. Du skal være opmærksom på, at ikke alle kommuner har valgt at tilbyde *Flextur* i samme omfang. På [fynbus.dk](http://fynbus.dk) kan du se hvilke kommuner, der tilbyder *Flextur* og i hvilket omfang.

Som handicapkunde hos FynBus kan du køre i Region Syddanmarks område med *Handicapkørsel med betalingskort*.

#### Hvem kan køre?

Du behøver ikke at være bosat i FynBus' område for at køre *Flextur* i FynBus' område.

Hvis du søger en rejse fra adresse til adresse på Rejseplanen, kan du blive tilbudt og bestille *Flextur*, når der ikke kører bus, Plustur eller tog. Bestilling af Plustur eller *Flextur* via Rejseplanen kræver, at du opretter en særskilt kundeprofil for Rejseplanen. Dette gør du på [rejseplanen.flextrafik.dk](http://rejseplanen.flextrafik.dk).

Du kan også bestille *Flextur* via Flextrafik-app'en, på [fynbus.flextrafik.dk](http://fynbus.flextrafik.dk) eller ved at ringe på tlf. 63 11 22 55. Rejser bestilt via Flextrafik-app eller [fynbus.flextrafik.dk](http://fynbus.flextrafik.dk) kan kun bestilles og udføres af personer, der har oprettet en kundeprofil på [fynbus.flextrafik.dk](http://fynbus.flextrafik.dk), og som har tilmeldt et betalingskort til betaling for udførsel af rejsen. Det samme betalingskort kan tilknyttes flere kundeprofiler, men kunden skal oprette sig med NemID.

Du kan både oprette en profil på [rejseplanen.flextrafik.dk](http://rejseplanen.flextrafik.dk) (til bestilling af Plustur og *Flextur* via Rejseplanen) og en profil på [fynbus.flextrafik.dk](http://fynbus.flextrafik.dk) (til bestilling af *Flextur* via app og [fynbus.flextrafik.dk](http://fynbus.flextrafik.dk)). Minimumsprisen for *Flextur* er lavest, når du bestiller via Rejseplanen.

*Handicapkørsel med betalingskort* kan kun bestilles og udføres af handicapkunder, der er visiteret til handicapkørsel af borgerens hjemkommune, og som oplyser e-mailadresse og tilknytter et gyldigt betalingskort til sin kundeprofil på [fynbus.flextrafik.dk](http://fynbus.flextrafik.dk).

#### Betalingskort

På nuværende tidspunkt dækker betegnelsen "betalingskort" over følgende:

- Dankort/VISA Dankort,
- Visa/Electron,

- American Express,
- MasterCard, og
- JCB.

FynBus kan løbende ændre listen over hvilke betalingskort, der mulige at bruge.

Rejsekort og periodekort fra FynBus eller DSB kan ikke tilknyttes som betalingskort til *FlexTur* eller *HandicapKørsel*.

### Betaling

*FlexTur* og *HandicapKørsel med betalingskort* kan kun betales med de betalingskort, der er mulige i systemet, og ikke med Rejsekort eller periodekort fra FynBus eller DSB. Ved betaling med betalingskort trækkes betalingen på din konto 5 hverdage efter den dato, hvor rejsen udføres.

Betalingskortet skal tilmeldes kundeprofilen, før en rejse bestilles.

Bemærk, at du fortsat har mulighed for at bestille *HandicapKørsel*, hvor du betaler kontant i vognen. Efter tilmelding af betalingskort har du således to muligheder for bestilling af *HandicapKørsel* – henholdsvis hvor betalingen trækkes automatisk på det tilmeldte betalingskort, eller hvor du betaler kontant i vognen.

Vær opmærksom på hvad, du vælger og hvad, der står i din ordrebekræftelse.

### Bestilling og afbestilling

Du skal bestille *FlexTur* og *HandicapKørsel med betalingskort* senest 2 timer før rejsens start og op til 14 dage før selve rejsedagen.

Ved bestilling af *FlexTur* og *HandicapKørsel med betalingskort* skal du være opmærksom på, at det er de korrekte adresser, du indtaster, således at vognen ikke kører forgæves.

Du er selv ansvarlig for, at rejsetidspunkt og adresserne på din rejse er korrekte. Umiddelbart efter bestilling får du tilsendt ordrebekræftelse på den oplyste e-mailadresse. Du skal kontrollere ordrebekræftelsen og afbestille rejsen igen, hvis den ikke svarer til den afgivne bestilling.

Hvis en rejse skal ændres online, skal dette ske senest 2 timer før rejsens start. En ændring af en rejse sker ved afbestilling af den uønskede rejse og bestilling af en ny rejse.

Hvis du fortryder din bestilling af en rejse, kan du afbestille rejsen umiddelbart efter bestilling.

Afbestilling af rejser skal ske hurtigst muligt og senest 1 time før rejsens start. En rejse kan afbestilles via din rejseoversigt, når du er logget ind på [fynbus.flextrafik.dk](https://fynbus.flextrafik.dk) eller via app'en "Flextrafik". Du kan se, at rejsen er afbestilt, når den er fjernet fra oversigten over dine kommende rejser.

Bemærk at rejser skal afbestilles via den side, hvor de er bestilt:

- Rejser bestilt via app'en "Flextrafik" / [fynbus.flextrafik.dk](https://fynbus.flextrafik.dk) skal afbestilles via app'en "Flextrafik" eller via [fynbus.flextrafik.dk](https://fynbus.flextrafik.dk)
- Rejser bestilt via Rejseplanen / Rejseplanens app / [rejseplanen.flextrafik.dk](https://rejseplanen.flextrafik.dk) skal afbestilles på [rejseplanen.flextrafik.dk](https://rejseplanen.flextrafik.dk)

Hvis du ikke kan afbestille din rejse via rejseoversigten på internettet, SKAL du straks kontakte FynBus Flextrafik på tlf. 63 11 22 55.

Du kan bestille *Flextur* til andre end dig selv. Ved bestilling af rejser med medrejsende vil du blive opkrævet på dit betalingskort. Ved bestilling af rejser, hvor du ikke selv rejser med, er det vigtigt, at du benytter feltet "Navn på rejsende, hvis ikke det er dig selv", da chaufføren dermed får besked om hvem, der skal med.

For at kunne bestille *Handicapkørsel med betalingskort* skal du logge på Selvbetjeningen med dit kundenummer og tilsendte pinkode og tilknytte et betalingskort.

### **Forsinkelser og udeblevne vogne**

Vognen, der skal hente dig, må komme 5 minutter før og op til 15 minutter efter det oplyste afhentningstidspunkt, og regnes inden for det tidsrum for rettidig. Hvis vognen er mere end 15 minutter forsinket, og du ikke er blevet kontaktet af Flextrafik, skal du hurtigst muligt ringe på tlf. 63 11 22 55 – tast 2.

Hvis du herefter venter mere end 20 minutter træder FynBus' rejsegaranti i kraft. Se mere på [fynbus.dk/rejsegaranti-for-flextrafik](https://fynbus.dk/rejsegaranti-for-flextrafik).

Hvis vognen udebliver, hæfter du ikke for betalingen af rejsen, så længe FynBus Flextrafik har været kontaktet.

Hvis du efter aftale med Flextrafik vælger at vente på vognen, får du turen uden beregning.

Hvis du efter aftale med Flextrafik selv bestiller en taxa, kan du efterfølgende få beløbet refunderet.

### **Hvis vognen kommer forgæves**

Hvis vognen kommer for at hente dig på den ved bestilling oplyste adresse inden for det tidsinterval, der er oplyst på ordrebekræftelsen, og det ikke er muligt for chaufføren at finde dig eller komme i kontakt med dig, hæfter du for betaling af rejsen. Det samme gør sig gældende, hvis du ikke afbestiller rejsen inden for ovenstående tidsfrist.

### **Rejsens pris**

Rejsens pris fremgår af ordrebekræftelsen, som vises, når du har bestilt rejsen. Du har mulighed for på ordrebekræftelsen at vælge "Afbestil rejse", hvis du fortryder.

På [fynbus.dk/godtur](https://fynbus.dk/godtur) kan du se taksterne for *Flextur*.

På [fynbus.dk/flextrafik](https://fynbus.dk/flextrafik) kan du se taksterne for *Handicapkørsel*.

### **Personlige oplysninger**

Alle personlige oplysninger (herunder CPR-nr.) bliver behandlet strengt fortroligt. For at din rejse kan udføres, og du kan betale for den, videregives dine oplysninger til:

- FlexDanmark, som er det selskab, der driver det IT-system, der planlægger din rejse på vognen.
- Nets DanID, der leverer det betalingsmodul, som du benytter til at oprette din betalingskortaftale med.
- Et analyseinstitut (ikke CPR-nummer) i forbindelse med Flextrafiks brugerundersøgelser via telefon. Du er ikke forpligtet til at deltage i undersøgelsen og kan afstå fra at deltage, hvis du skulle blive kontaktet i forbindelse med undersøgelsen.
- I forbindelse med rejsens udførelse er det nødvendigt, at FynBus udleverer dit navn samt evt. oplyst telefonnummer til den chauffør, der udfører rejsen.

Du kan blive kontaktet på mail, sms eller telefon med information, som efter FynBus' vurdering er relevant for dig.

**Reklamationer og henvendelse til FynBus**

Reklamationer vedrørende *Flextur* og *Handicapkørsel med betalingskort* rettes til FynBus inden 5 dage fra kørselsdatoen:

FynBus  
Flextrafik  
Tolderlundsvej 9  
5000 Odense C  
Email: [flextrafik@fynbus.dk](mailto:flextrafik@fynbus.dk)

## BETALINGSVILKÅR

### Generelt

Betalingsvilkårene gælder for alle kunde profiler tilmeldt *Flextur* og *Handicapkørsel med betalingskort*.

### Betingelser for indgåelse af betalingsaftale

Du tilmelder dig abonnementsbetaling til *Flextur* ved at udfylde en kunde profil og tilmelde dit betalingskort her til.

Det er din kommune, der visiterer dig til *Handicapkørsel*. I det velkomstbrev, du modtager fra kommunen eller FynBus Flextrafik, oplyses et kundenummer og pinkode. Du tilmelder dig og indgår dermed en betalingsaftale om *Handicapkørsel med betalingskort* ved at logge ind med dit kundenummer og pinkode på [fynbus.flextrafik.dk](https://fynbus.flextrafik.dk) og tilknytte et betalingskort af typen Dankort/VISA Dankort, Visa/Electron, American Express, Mastercard, JCB. Rejsekort og periodekort fra FynBus eller DSB kan ikke tilknyttes som betalingskort.

Dit betalingskort skal være gyldigt for at kunne indgå en betalingsaftale med FynBus. Du skal også oplyse din e-mailadresse på din kunde profil for at kunne bruge *Flextur* og *Handicapkørsel med betalingskort*. E-mailadressen vil blandt andet blive benyttet til kvitteringer for tilmelding og betaling, til ordre- og afbestillingsbekræftelse på bestilte ture, samt hvis nærværende handelsbetingelser ændres, og de skal sendes til dig.

### Betaling for udført *Flextur* og *Handicapkørsel med betalingskort*

Betaling for *Flextur* og *Handicapkørsel med betalingskort* trækkes på din konto 5 hverdage efter den dato, hvor rejsen udføres.

Du skal altid sørge for at ændre dine kortoplysninger, hvis du får nyt betalingskort. Hvis dit betalingskort udløber, efter at du har kørt *Flextur* eller *Handicapkørsel med betalingskort*, og inden betalingen skulle gennemføres, 5 hverdage efter turen er kørt, vil du ikke kunne bestille eller køre *Flextur* eller *Handicapkørsel med betalingskort* igen, førend du har gennemført den manglende betaling.

Hvis din kunde profil spærres i tiden mellem bestillingen og udførelsen af din *Flextur* eller *Handicapkørsel med betalingskort*, vil din kørsel ikke blive udført.

Hvis du får et nyt betalingskort i tiden mellem bestillingen og udførelsen af din rejse, skal du, senest dagen inden rejsen skal udføres, tilmelde det nye betalingskort til din kunde profil. Herved vil betalingen for rejsen kunne gennemføres som normalt 5 hverdage efter rejsens udførelse.

### Manglende betaling

Hvis du ikke betaler for din udførte rejse, bliver din kunde profil spærret for udførsel af *Flextur* eller *Handicapkørsel med betalingskort*. Det gælder også, hvis en betaling ikke gennemføres, fordi dit betalingskort er udløbet. Det vil ikke være muligt at bestille flere rejser, førend du har betalt dine ubetalte udførte rejser. Bestilte ture slettes og skal bestilles igen, når betalingsforholdet er bragt i orden.

Hvis du ikke har et gyldigt betalingskort tilknyttet din kunde profil, vil din kunde profil også være spærret for udførsel af *Flextur* og *Handicapkørsel med betalingskort*, indtil der tilknyttes et gyldigt betalingskort. Bestilte ture slettes og skal bestilles igen.

### Opsigelse af betalingsaftale med betalingskort

Betalingsaftale for *Flextur med betalingskort* og *Handicapkørsel med betalingskort* gælder, indtil du selv opsiges den. Du kan til enhver tid opsiges din betalingsaftale. Du opsiges ved at slette dine kortoplysninger

under din kundeprofil. Din kundeprofil vil fortsat eksistere, men det vil ikke være muligt at bestille ture med den. Skulle du på et senere tidspunkt ønske igen at benytte ordningen med *Flextur med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort*, registrerer du blot dine kortoplysninger på ny.

### **Opbevaring af kortoplysninger**

Dine kortoplysninger vil ikke blive videregivet til andre og vil kun blive anvendt til at trække betaling for *Flextur* eller *Handicapkørsel med betalingskort*, der er bestilt med din kundeprofil, og som er blevet udført/ikke afbestilt.

### **Priser**

Du kan se prisen på din rejse på din ordrebekræftelse, når du har bestilt rejsen. Det er muligt straks at afbestille rejsen, hvis du fortryder. 5 hverdage efter din udførte rejse hæves beløbet på den konto, du har oplyst ved tilmelding til *Flextur med betalingskort* eller *Handicapkørsel med betalingskort*.

### **Ansvar og hæftelse**

Du er ansvarlig for, at det betalingskort, der er anvendt til at bestille og betale din rejse på, er gyldigt, ikke er spærret, og at det er tilknyttet en konto med dækning for det skyldige beløb på tidspunktet for opkrævningen.

Du hæfter for forgæves ture og vil blive opkrævet på det tilknyttede betalingskort, hvis turen ikke er afbestilt inden for tidsfristen.

### **Samtykke**

Ved accept af disse Handelsbetingelser og Betalingsvilkår giver du samtykke til, at FynBus Flextrafik må kontakte dig i forbindelse med kørsel på de i kundeprofilen afgivne oplysninger.

### **Ændringer af priser og vilkår**

Ændringer af priser og vilkår varsles via den e-mailadresse, du har oprettet dig med samt fremgår af [fynbus.dk/flextrafik](http://fynbus.dk/flextrafik).

**Disse abonnementsbetingelser er gældende pr. 21. maj 2014.**

**Sidste ændringsdato: 20. januar 2020.**

*Handelsbetingelser og betalingsvilkår kan løbende ændres.*

*Du vil blive orienteret herom via den mailadresse, du har opgivet under oprettelsen af din profil.*