

# Handelsbetingelser for Midttrafiks Selvbetjening:

## Ejeroplysninger:

### Trafikselskabet Midttrafik

CVR nr.: 29943176

EAN nr.: 5798002912890

## Handelsbetingelser for Flextur og handicapkørsel med betalingskort, månedsfakturering og kontant betaling

Flextur og handicapkørsel administreres af Trafikselskabet Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg.

## Hvor kan du køre?

### Flextur

Flextur kan benyttes, hvis start- og slutadressen ligger i en kommune i Region Midtjylland. På <https://www.midttrafik.dk/flextur/> kan du se, hvilke kommuner der tilbyder støttet Flextur.

Flexture, der krydser en regionsgrænse, kan ikke bestilles online. Disse ture skal bestilles på telefon 87 40 83 00 (tast 2).

### Handicapkørsel

Handicapkørsel kan benyttes i hele landet, hvis du er visiteret af din bopælskommune. I Midttrafiks selvbetjening kan du bestille ture, der køres i Flextrafik-bil i hele Jylland og på Fyn.

Ved lange rejser, der inkluderer tog og X-bus, skal de bestilles 4 hele hverdage i forvejen. Du kan bestille din tur på hverdage mellem kl. 8.00 – 12.00 på telefon 87 40 83 00 (tast 5). Bestilling af handicapkørsel internt på Sjælland skal ske minimum 2 timer før afgang på hverdage mellem kl. 8.00 – 12.00 på telefon 87 40 83 00 (tast 5).

## Hvem kan køre?

### Flextur

Flexture kan kun bestilles og udføres online, af personer der har oprettet en brugerprofil på [midttrafik.flextrafik.dk](https://midttrafik.flextrafik.dk), og som enten har tilmeldt et betalingskort eller månedsfakturering. Der kan tilknyttes flere brugerprofiler til samme betalingskort.

Bemærk: Du skal være minimum 15 år for at kunne oprette dig som kunde til Midttrafiks selvbetjening.

### Handicapkørsel

For at bestille handicapkørsel skal du være bosat og visiteret til handicapkørsel af din bopælskommune i Region Midtjylland.

Når du visiteres til handicapkørsel, modtager du et velkomstbrev fra Midttrafik, hvoraf dine loginoplysninger til selvbetjeningen fremgår. Du kan herefter vælge at tilmelde og betale med et betalingskort, månedsfakturering eller med kontanter. Der kan tilknyttes flere brugerprofiler til samme betalingskort.

## Betaling

### Flextur

#### *Betalingskort*

Flextur bestilt online kan betales med Dankort, Visa Dankort, Visa Electron, MasterCard, Maestro Card og JCB. Betalingen trækkes på din konto 5 - 7 dage efter din tur er udført. Betalingskortet skal tilmeldes brugerprofilen, før en rejse kan bestilles. Hvis der er manglende dækning eller kortet er udløbet vil du modtage en rykker for betalingen i din e-Boks.

#### *Månedsfakturering*

Du kan tilmelde dig månedsfakturering på Flextur, hvor Midttrafik hver måned udsender en faktura med alle de ture, som du har kørt den forgangne måned. Fakturaen indeholder både ture med Flextur og handicapkørsel, men det fremgår ikke, hvilken type kørsel turen er. Hvis du har en ubetalt faktura, vil du modtage en rykker for betalingen enten pr. brev eller i din e-Boks. Midttrafik anbefaler, at du tilmelder betalingerne af dine fakturaer til betalingservice, så betalingen fremover foregår automatisk.

### Handicapkørsel

#### *Betalingskort*

Handicapkørsel bestilt online kan betales med Dankort, Visa Dankort, Visa Electron, MasterCard, Maestro Card og JCB. Betalingen trækkes på din konto 5 - 7 dage efter din tur er udført. Hvis der er manglende dækning eller kortet er udløbet vil du modtage en rykker for betalingen i din e-Boks.

#### *Månedsfakturering*

Du kan tilmelde dig månedsfakturering på handicapkørsel, hvor Midttrafik hver måned udsender en faktura med opkrævning på alle de ture, som du har kørt den forgangne måned. Fakturaen indeholder både ture med Flextur og handicapkørsel, men det fremgår ikke, hvilken type kørsel turen er. Hvis du har en ubetalt faktura, vil du modtage en rykker for betalingen enten pr. brev eller i din e-Boks. Midttrafik anbefaler, at du tilmelder betalingerne af dine fakturaer til betalingservice, så betalingen fremover foregår automatisk.

#### *Kontant betaling*

På handicapkørsel kan du også betale kontant til chaufføren ved indstigning i bilen. Ved kontant betaling kan du få tilbage på op til nærmeste 100 kr. Fx hvis din tur koster 150 kr., kan du betale med op til 200 kr., som chaufføren kan give tilbage på.

## Bestilling

### Flextur

Du kan bestille din Flextur indtil en time før turens start og tidligst 14 dage før.

Bestilling af Flexture mellem kl. 6.00 – 8.00 skal bestilles senest kl. 23.00 dagen før.

Når du bestiller din tur, kan du vælge at bestille til det tidspunkt, du enten ønsker at være senest fremme til eller ønsker at blive hentet. Ønsker du at blive hentet, skal du være opmærksom på, at tidspunktet kan blive -15/+45 min. ift. dit ønske.

Bilen kan komme tidligere, derfor skal du være klar 5 minutter før det bestilte tidspunkt. Bilen kan også blive forsinket, men den må højst komme 20 minutter senere end dit afhentningstidspunkt.

Ved bestilling skal du være opmærksom på, at det er de korrekte adresser, du indtaster, således vognen ikke kører forgæves. Du er selv ansvarlig for, at adresserne er korrekte.

### Handicapkørsel

Du kan bestille din handicapkørsel indtil to timer før turens start og tidligst 14 dage før

Bestilling af handicapkørsel mellem kl. 6.00 – 8.00 skal bestilles senest kl. 23.00 dagen før.

Når du bestiller din tur, kan du vælge at bestille til det tidspunkt, du enten ønsker at være senest fremme til eller at ønsker blive hentet. Ønsker du at blive hentet, skal du være opmærksom på, at tidspunktet kan blive -15/+45 min. ift. dit ønske.

Bilen kan komme tidligere, derfor skal du være klar 5 minutter før det bestilte tidspunkt. Bilen kan også blive forsinket, men den må højst komme 20 minutter senere end dit afhentningstidspunkt.

Ved bestilling skal du være opmærksom på, at det er de korrekte adresser, du indtaster, således vognen ikke kører forgæves. Du er selv ansvarlig for, at adresserne er korrekte.

## Afbestilling

Afbestilling af din tur med Flextur eller handicapkørsel skal senest ske en time før rejsens start. Hvis turen afmeldes mindre end en time før rejsens start, vil du i forbindelse med bestilling på betalingskort eller månedsfakturering hæfte for betalingen af turen.

Hvis du ikke kan afbestille din rejse online, SKAL du kontakte driftsvagten på telefon 87 40 83 00 (tast 4).

## Hvis bilen kører forgæves

Hvis bilen kommer for at hente dig på den bestilte adresse, og det ikke er muligt for chaufføren at finde dig eller komme i kontakt med dig, hæfter du for betaling af rejsen.

Hvis du udebliver fra din kørsel, og vi har kørt forgæves, bliver de øvrige ture på den pågældende dag slettet.

## Forsinkelser og udeblevne vogne

Midttrafik forsøger at kontakte dig telefonisk, hvis vognen bliver forsinket. Hvis vognen er mere end 20 minutter forsinket, og du ikke er blevet kontaktet af Flextrafik's driftsvagt, skal du kontakte denne på telefon 87 40 83 00 (tast 0). Der er åbent fra kl. 6.00 – 1.00.

Er vognen mere end 20 minutter forsinket og du kontakter Flextrafik's driftsvagt, kan du bruge Flextrafik rejsegaranti.

### Flextrafik rejsegaranti

- Hvis du efter aftale med Midttrafik selv bestiller en taxa, kan du efterfølgende få beløbet refunderet.
- Hvis du efter aftale med Midttrafik får en til at køre dig i privat bil, kan føreren efterfølgende få udgiften refunderet.
- Hvis du kører handicapkørsel, kan du, efter aftale med Midttrafik, vælge at vente på vognen og få turen uden beregning.

Rejsegarantien gælder også, hvis Midttrafik er skyld i, at du kommer mindst 20 minutter for sent til dit rejsemål, hvis du ved bestillingen har oplyst, hvornår du skulle være senest fremme.

Rejsegarantien gælder ikke ved force majeure, dvs. når forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på. Rejsegarantien gælder heller ikke, hvis du forsinkes af skift fra andre trafikselskaber, tog, fly eller færge.

Midttrafik refunderer kørselsudgifter op til 75 km med taxa og 75 km t/r i bil. Du lægger selv ud for udgifterne. Rejser du med taxa, skal du huske at få en kvittering, som du skal sende med din ansøgning.

Ved ansøgning om rejsegaranti skal taxakvittering med oplysning om CPR-nummer og navn sendes til:

Midttrafik  
Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg  
Att.: Flextrafik Kundeservice

Eller via <https://www.midttrafik.dk/kundeservice/kontakt-os/ansogning-om-refusion/>

## Rejsens pris

Rejsens pris oplyses inden godkendelse af bestillingen og ændres ikke, medmindre du ændrer i den bestilte rejse.

Se mere om priser for Flextur: <https://www.midttrafik.dk/flextur>

Se mere om priser for handicapkørsel: <https://www.midttrafik.dk/handicapkoersel>

## Reklamationer, klager og henvendelser til Midttrafik

Reklamationer vedrørende tur rettes til Midttrafik inden 5 dage fra kørselsdatoen:

Trafikselskabet Midttrafik  
Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg  
E-mail: [flextrafik\\_kundeservice@midttrafik.dk](mailto:flextrafik_kundeservice@midttrafik.dk)

Eller <https://www.midttrafik.dk/kundeservice/kontakt-os/rejser-med-flextrafik/>

## Abonnementsbetingelser for Flextur og handicapkørsel med betalingskort

### Generelt

Abonnementsbetingelserne gælder for alle brugerprofiler tilmeldt Flextur og handicapkørsel med de tilgængelige betalingskort.

### Betingelser for oprettelse af abonnement til Flextur og handicapkørsel med betalingskort

Du tilmelder dig abonnementsbetaling til Flextur og handicapkørsel ved at udfylde en brugerprofil og tilmelde dit betalingskort til brugerprofilen. Du skal have et gyldigt betalingskort for at kunne oprette en abonnementsaftale med Midttrafik.

For at kunne bruge Flextur med dit betalingskort, skal du også oplyse e-mailadresse på din brugerprofil. E-mailadressen vil blandt andet blive benyttet, hvis nærværende handelsbetingelser ændres og de skal sendes til dig.

Når du udfylder en brugerprofil, accepterer du, at Midttrafik registrerer og gemmer dine oplysninger, herunder CPR-nr., i Midttrafiks system.

### Udførelse af Flextur og handicapkørsel

Din online bestilte Flextur eller handicapkørsel vil kun blive udført, hvis dit betalingskort er gyldigt. Du skal derfor altid sørge for at ændre dine kortoplysninger, hvis du får et nyt kort. Hvis dit betalingskort spærres eller udløber, i tiden mellem du har bestilt en Flextur eller handicapkørsel og turen skal køres, vil din Flextur eller handicapkørsel ikke blive kørt.

Hvis du får et nyt betalingskort i tiden mellem bestillingen og udførelse af din Flextur eller handicapkørsel, skal du senest dagen inden turen tilmelde det nye kort til din brugerprofil. Ellers vil dine bestilte Flexture eller handicapkørsler ikke blive kørt.

### Manglende betaling

Hvis du ikke betaler for kørte Flexture eller handicapkørsler, bliver din brugerprofil spærret. Det vil ikke være muligt at bestille flere Flexture eller handicapkørsler, før du har betalt dine ubetalte ture. Bestilte ture slettes indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Der går op til 3 hverdage fra du har betalt, til du kan bestille igen.

Hvis du ikke har et gyldigt betalingskort tilknyttet din brugerprofil, vil din brugerprofil også være spærret, indtil der igen tilknyttes et gyldigt betalingskort. Bestilte ture slettes indtil dette er bragt i orden.

Vær også opmærksom på, at hvis du også er tilmeldt Flextur eller handicapkørsel med månedsfakturering vil denne brugerprofil også blive spærret, hvis du har ubetalte ture.

### Opsigelse af Flextur og handicapkørsel med betalingskort

#### *Flextur*

Flextur med gyldigt betalingskort gælder, indtil du selv opsiger det. Du kan til enhver tid opsige Flextur med betalingskort. Du opsiger ved at slette dine kortoplysninger under din brugerprofil. Din brugerprofil vil fortsat eksistere, men det vil ikke være muligt at bestille ture med den. Skulle du på et senere tidspunkt ønske igen at bestille en Flextur, registrerer du blot dine kortoplysninger på ny.

#### *Handicapkørsel*

Handicapkørsel med gyldigt betalingskort gælder, indtil du selv opsiger det. Du kan til enhver tid opsige handicapkørsel med betalingskort. Du opsiger ved at slette dine kortoplysninger under din brugerprofil. Din brugerprofil vil fortsat eksistere, men det vil ikke være muligt at bestille ture med betalingskortet. Du kan dog fortsat bestille ture med kontant betaling. Skulle du på et senere tidspunkt ønske igen at bestille en 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 Flexture og handicapkørsel, der er bestilt på din brugerprofil, og som er blevet udført.

### Ansvar og hæftelse

Du er ansvarlig for, at det betalingskort, der er anvendt til at bestille og betale din Flextur eller handicapkørsel, er gyldigt og ikke spærret.

Der kan opstå fejl i systemet, hvor kortet ikke har kunnet anvendes. I disse tilfælde forbeholder Midttrafik sig retten til at fremsende faktura på det skyldige beløb.

### Ændringer af priser og vilkår

Midttrafiks øvrige rejsebestemmelser, herunder billettering og kontrol, er gældende. Rejsebestemmelserne kan ses på <https://midttrafik.dk>

## Abonnementsbetingelser for Flextur og handicapkørsel med månedsfakturering

### Generelt

Abonnementsbetingelserne gælder for alle brugerprofiler tilmeldt Flextur og handicapkørsel med månedsfakturering.

### Betingelser for oprettelse af månedsfakturering til Flextur og handicapkørsel

Du tilmelder dig månedsfakturering til Flextur og handicapkørsel ved enten [at udfylde webformularen på Midttrafiks hjemmeside](#) eller ved at ringe til Midttrafik på 87 40 83 00 (tast 1 for handicapkørsel) (tast 2 for Flextur) på hverdage mellem kl. 8.00 – 16.00 og oplyse, at du gerne vil tilmeldes månedsfakturering.

For at du kan bruge månedsfakturering, registrerer Midttrafik dine oplysninger, herunder CPR-nr., i Midttrafiks system.

Hvis du har restance til Midttrafik, Flextrafik skal denne indfries, før du kan bestille ture med månedsfakturering.

### Udførelse af Flextur og handicapkørsel

Din online bestilte Flextur eller handicapkørsel vil kun blive udført, hvis din kørselstilladelse til månedsfakturering er åben.

### Manglende betaling

Hvis du enten har udførte kørsler svarende til 2000 kr. eller mere i egenbetaling, en restance på +500 kr. eller to ubetalte faktura for kørte Flexture eller handicapkørsler, bliver din brugerprofil spærret. Det vil ikke være muligt at bestille flere Flexture eller handicapkørsler med månedsfakturering, før du har betalt dine ubetalte ture. Bestilte ture slettes indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Der går op til 3 hverdage fra du har betalt, til du kan bestille igen.

Vær opmærksom på, at hvis du også er tilmeldt online bestilling af Flextur eller handicapkørsel med betalingskort vil denne brugerprofil også blive spærret, hvis du har udførte kørsler svarende til 2000 kr. eller mere i egenbetaling, en restance på +500 kr. eller to ubetalte faktura til Midttrafik.

Har du udførte kørsler svarende til 2000 kr. eller mere i egenbetaling, forbeholder Midttrafik sig retten til at foretage en vurdering af din kreditværdighed med henblik på evt. spærring for bestillinger indtil betalingsforholdet er bragt i orden.

Midttrafik forbeholder sig også ret til at foretage en samlet kreditvurdering af dig i forhold til øvrig gæld til Midttrafik, hvis dette vurderes som værende relevant.

### Opsigelse af Flextur og handicapkørsel med månedsfakturering

Hvis du ønsker at opsigte din tilmelding til månedsfakturering, skal du kontakte Midttrafik herom enten på [flex@midttrafik.dk](mailto:flex@midttrafik.dk) eller pr. brev og oplyse, at du ønsker at opsigte dit abonnement med månedsfakturering.

Brevet skal sendes til: Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, Att: Flextrafik.

Hvis du ønsker at blive tilmeldt månedsfakturering igen, skal du kontakte Midttrafik. Se hvordan du kontakter Midttrafik i afsnittet 'Betingelser for oprettelse af månedsfakturering til Flextur og handicapkørsel'.

### Ændringer af priser og vilkår

Midttrafiks øvrige rejsebestemmelser, herunder billettering og kontrol, er gældende. Rejsebestemmelserne kan ses på <https://midttrafik.dk>

**Abonnementsbetingelserne for betalingskort og månedsfakturering er gældende pr. 8. februar 2021.**

**Sidste ændringsdato: Juni 2021**

**Betingelserne kan ændres løbende.**

## Håndtering af personoplysninger

Alle personlige oplysninger, herunder CPR-nummer, bliver behandlet strengt fortroligt.

Du kan se, hvordan dine personoplysninger bliver behandlet her:

- På trafiksekskabernes fælles platform: <https://midttrafik.flextrafik.dk/privacy.php>
- Af Midttrafik: <https://www.midttrafik.dk/kundeservice/privatlivspolitik/>

### Videregivelse af personoplysninger

CPR-nummeret og oplysninger om hjælpemidler registreres i Flextrafiks bestillings- og planlægningssystem. Systemet drives af FlexDanmark, som er et IT-selskab ejet af Nordjyllands Trafikselskab, Midttrafik, FynBus, Movia og Sydtrafik. CPR-nummeret og oplysninger om hjælpemidler videregives således til FlexDanmark for at kunne bestille og planlægge kørsler. FlexDanmark har til huse på Tankedraget 7, 3. sal, 9000 Aalborg.

Midttrafik samarbejder med de øvrige trafiksekskaber om udførelsen af kørslen. CPR-nummeret og oplysninger om hjælpemidler videregives til andet trafiksekskab, hvis kørslen skal udføres i anden region. CPR-nummeret og oplysninger om hjælpemidler videregives til andre trafiksekskaber eller FlexDanmark, når Midttrafik får hjælp til telefonpasning.

CPR-nummeret videregives **ikke** til de chauffører eller vognmænd, der udfører kørslen for Flextrafik.

Telefonnummer videregives kun til chauffør eller vognmand, hvis kunden har givet accept hertil i forbindelse med turbestillingen eller visitationen til kørslen.