



Handelsbetingelser Flextur og Flexhandicap med betalingskort

Handelsbetingelser

Flextur og Flexhandicap administreres af Nordtjylands Trafikselskab, John F. Kennedys Plads 1R, 3. sal, 9000 Aalborg som en del af Flextrafik.

Hvor kan du køre

På NordtjylandsTrafikselskab.dk/Flextur kan du se hvilke kommuner, der tilbyder Flextur, og hvad turene koster.

Som Flexhandicapkunde kan du køre i Region Nordtjyland og Region Midtjyland. Du har et årligt antal ture til rådighed. Hvor mange afhænger af din kommune. På NordtjylandsTrafikselskab.dk/Flexhandicap kan du se, hvad turene koster.

Hvem kan køre

Du skal være myndig og have din bopælsadresse i Region Nordtjyland for at kunne benytte online-bestilling og -betaling. Rejser bestilt online kan kun bestilles af kunder, der har oprettet en brugerprofil på nt.flextrafik.dk, og som har tilmeldt et betalingskort som betalingsmiddel. Der kan bestilles rejser til kunden selv, eller på vegne af en anden. Der kan tilknyttes flere kunde profiler til samme betalingskort.

Betaling

Ture bestilt online betales med betalingskort. Betalingen trækkes 7 dage efter den dato, hvor rejsen er udført. Betalingskortet skal tilmeldes brugerprofilen, før du kan bestille rejser.

Bestilling og afbestilling

Du kan bestille din tur op til 2 timer før rejsens start og tidligst 14 dage før afrejsetidspunktet. Hvis en rejse skal ændres, skal dette ske senest 2 timer før rejsens start.

En rejse afbestilles på nt.flextrafik.dk eller ved at kontakte hhv. Flextur på telefon 99 34 11 34 eller Flexhandicap på telefon 98 10 15 55. Telefonerne er åbne fra 07.00- 23.00. Hvis du ikke kan afbestille din rejse online, SKAL du kontakte Flextur eller Flexhandicap pr. telefon.

Ved bestilling skal du være opmærksom på, at du får indtastet de korrekte adresser og postnumre, så den vogn, der skal hente dig, kan finde det rigtige sted og ikke kører forgæves. Du er selv ansvarlig for, at adresserne er korrekte.

Forsinkelser og udeblevne vogne

Når du bestiller din tur, får du oplyst et afhentningstidspunkt. Der tages forbehold for, at vognen kan komme op til 15 minutter efter det oplyste afhentningstidspunkt. Hvis din vogn ikke dukker op indenfor 15 min. fra planlagt afhentning, skal du kontakte Flextur eller Flexhandicap telefonisk. Telefonnumre og åbningstider fremgår af punktet "Bestilling og betaling".



Hvis du har bestilt en tur, der skal køres udenfor åbningstiden, og den ikke kommer, kan du ikke ringe til os. Der kan du i stedet benytte NT Rejsegaranti. Det betyder, at hvis din vogn er mere end 35 minutter forsinket ift. det oplyste afhentningstidspunkt, så kan du tage en taxa og få op til 350 kroner refunderet.

Hvis vognen kommer mere end 15 minutter for sent, og du ikke er blevet orienteret herom, og du ikke ønsker at foretage rejsen grundet forsinkelsen, skal du ikke betale for den pågældende rejse. Hvis vognen udebliver, hæfter du ikke for betalingen af rejsen, såfremt du har haft kontaktet Flextur eller Flexhandicap i forbindelse med vognens forsinkelse. Dette gælder også, hvis du har måttet tage en taxa som led i Nt rejsegaranti.

Hvis vognen kommer forgæves

Hvis vognen kommer for at hente dig på den aftalte adresse, og du ikke er klar til afhentning, eller at 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 senest 2 timer før du skal afhentes.

Rejsens pris

Rejsens pris oplyses på ordrebekræftelsen og ændres ikke, med mindre du laver ændringer i den bestilte rejse.

Personlige oplysninger

Alle personlige oplysninger (herunder CPR-nummer) 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.
- DanID, der leverer det betalingsmodul, som du benytter til at oprette din betalingskortaftale med.
- Et analyseinstitut (kun navn, adresse og telefonnummer), der i forbindelse med Flextrafiks årlige brugerundersøgelse kan kontakte dig via telefon. Du er ikke forpligtet til at deltage i undersøgelsen og kan afslå at deltage, hvis du skulle blive kontaktet i forbindelse med undersøgelsen.

For at rejsen kan udføres er det nødvendigt, at Nordjyllands Trafikselskab udleverer dit navn og mobiltelefonnummer til den chauffør, der kører den vogn, som skal hente dig.

Reklamationer og henvendelse til Nordjyllands Trafikselskab

Ved forsinkelser kontaktes Flextur på telefon 99 34 11 34 eller Flexhandicap på telefon 98 10 15 55 hurtigst muligt. Telefonerne er åbne kl. 07.00 -23.00.

Reklamationer vedrørende Flextur eller Flexhandicap rettes skriftligt til Nordjyllands Trafikselskab senest 5 dage efter kørselsdatoen online på NordjyllandsTrafikselskab.dk/Kontakt



Betalingsbetingelser Flextur og Flexhandicap

Generelt

Betalingsbetingelserne gælder for alle brugerprofiler tilmeldt Flextur og Flexhandicap, der betaler for bestilte ture med betalingskort.

Betingelser for oprettelse af betaling til Flextur

Du tilmelder dig kortbetaling af Flextur ved at udfylde en brugerprofil og tilmelde betalingskort til brugerprofilen. Du skal have et gyldigt betalingskort for at kunne oprette en betalingsaftale med Nordjyllands Trafikselskab. Du skal også oplyse e-mailadresse på din brugerprofil for at kunne betale Flextur med betalingskort.

Betingelser for oprettelse af online bestilling til Flexhandicap

Det er din kommune, som skal oprette dig som bruger. Du skal derfor kontakte din kommune og bede om kundenummer og pinkode, hvis du ønsker at tilmelde dig online bestilling til Flexhandicap. Ønsker du at tilknytte dit betalingskort til brugerprofilen kan du også gøre det her. Du skal have et gyldigt betalingskort for at kunne oprette en betalingsaftale med Nordjyllands Trafikselskab.

Udførsel af kørsel

Din bestilte tur vil kun blive kørt, hvis dit betalingskort er gyldigt. Du skal derfor sørge for at ændre dine kortoplysninger, hvis du får et nyt kort. Hvis dit betalingskort spærres eller udløber i tiden imellem, at du har bestilt en tur, og rejsen skal udføres, vil din tur ikke blive udført.

Hvis du får et nyt betalingskort i tiden imellem bestillingen og udførslen af din tur, skal du senest dagen inden at rejsen skal udføres, tilmelde det nye kort til din brugerprofil.

Manglende betaling

Hvis du ikke betaler for udførte ture, bliver din brugerprofil spærret, så du ikke længere kan bestille Flextur og Flexhandicap. Det vil ikke være muligt at bestille flere ture, før betalingsforholdet er bragt i orden. Allerede bestilte ture vil blive slettet og skal bestilles igen, når betalingsforholdet er bragt i orden.

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

Opsigelse af betalingsaftale

Aftalen om bestilling af ture med betalingskort gælder indtil, du selv opsiger den. Du kan til enhver tid opgive din betalingsaftale. Du opsiger det ved at slette dine kortoplysninger under din brugerprofil. Din brugerprofil vil fortsat eksistere, men det vil ikke være muligt at bestille ture med kort. Skulle du på et senere tidspunkt igen ønske at benytte ordningen, 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 ture, der er bestilt på din brugerprofil, og som er blevet udført.

Priser

Prisen for rejsen oplyses, når du bestiller rejsen. 7 dage efter din tur er udført, hæves beløbet på den konto, du har oplyst ved tilmelding.

Ansvar og hæftelse

Du er ansvarlig for, at det betalingskort, der er anvendt til at bestille og betale tur med, er gyldigt og ikke er spærret.

Ændringer af priser og vilkår

Der informeres om ændringer af priser og vilkår på NordjyllandsTrafikselskab.dk.

Disse betalingsbetingelser er gældende fra 1. april 2019.

Der tages forbehold for fejl, mangler og ændringer.