

Kortbestemmelser for Ungdomskort på Rejsekort

Gældende fra 1. december 2022

Version 3

Indholdsfortegnelse

Kortbestemmelser for Ungdomskort	4
1. Om Ungdomskort	5
1.1. Hvad er et Ungdomskort	5
1.2. Sådan anvendes et Ungdomskort	5
1.3. Kortudsteder	6
1.4. Priser og gebyrer	6
1.5. Ungdomskort og udløb	6
1.6. Kundetyper	6
1.7. Forpligtelser ved brug af rejsekort	6
1.8. Børn på 15, 16 og 17 år	7
2. Fornyelse af periode	7
2.1. Fornyelse af periode via mitungdomskort.dk	7
3. Fornyelsesaftale for Ungdomskort	8
3.1. Tilknytning af fornyelsesaftaler til Ungdomskort til børn under 18 år	8
3.2. Ændring af fornyelsesaftale	8
3.3. Opsigelse af fornyelsesaftale	8
3.4. Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale	9
4. Spærring og hertilhørende tilbagebetaling af ubrugt periode	9
4.1. Kortindehavers spærring af Ungdomskort	9
4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af Ungdomskort	9
4.3. Lukning af Ungdomskort og opsigelse af kundeforhold	10
4.4. Udbetaling af ubrugt gyldighedsperiode eller restperiode fra spærret/lukket Ungdomskort	10
4.5. Inddragelse af Ungdomskort	10
5. Hæftelse for brug af Ungdomskort	10
6. Øvrige kortbestemmelser	11
6.1. Behandling af personlige oplysninger	11
6.2. Information om fornyelser på Ungdomskort	11
6.3. Fejl og uregelmæssigheder	11
6.4. Fejlbehæftede Ungdomskort	12
6.5. Erstatningskort	12

6.6.	Kundehenvendelser	12
6.7.	Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S	12
6.8.	Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S – herunder via Digital Post	12
6.9.	Klager	12

Kortbestemmelser for Ungdomskort

Kortbestemmelser for Ungdomskort på rejsekort (herefter kaldet Ungdomskort) udgør en aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og dig som kunde hos Rejsekort & Rejseplan A/S. I forbindelse med dit køb af Ungdomskort accepterer du samtidig disse kortbestemmelser.

Der er ikke fortrydelsesret ved køb eller fornyelse af Ungdomskort.

De til enhver tid gældende kortbestemmelser kan findes på www.rejsekort.dk. Desuden kan kortbestemmelserne bestilles ved henvendelse til dén trafikvirksomhed, der administrerer aftalen om dit Ungdomskort.

Bemærk, at Rejsekort & Rejseplan A/S løbende kan ændre kortbestemmelserne. Hvis ændringerne er til ugunst for dig, vil de blive varslet mindst to måneder før, de træder i kraft. Du vil i så fald blive orienteret om ændringerne og indholdet af de nye kortbestemmelser via e-mail, brev eller digital post. Du vil have mulighed for at lukke dit Ungdomskort uden omkostninger indenfor fristen på to måneder, hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye kortbestemmelser. Se nærmere i afsnit 4.3 og 4.4 om lukning af Ungdomskort.

Kortbestemmelserne findes på dansk og engelsk.

Til brug for læsningen af kortbestemmelserne kan følgende informationer og ordforklaringer være nyttige:

Kortindehaver er den person, hvis navn, fødselsdato m.m. figurerer i stamoplysninger for Ungdomskort.

www.mitungdomskort.dk er bestillingsportalen for Ungdomskort, herunder selvbetjening for brugere af Ungdomskort.

Periode er det forudbetalte tidsrum, hvor det enkelte Ungdomskort er gyldigt.

Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR-nummer 27 33 20 72, er stiftet af et antal danske trafikvirksomheder. Rejsekort & Rejseplan A/S har udgivet nærværende kortbestemmelser og udsteder og ejer alle Ungdomskort på rejsekort. Rejsekort & Rejseplan A/S er desuden dataansvarlig for behandling af personoplysninger i Rejsekort & Rejseplan A/S' systemer.

Rejsekortautomat På mange stationer, visse busterminaler og udvalgte steder er der opstillet rejsekortautomater, som du kan benytte til fx at se information om gyldigheden på Ungdomskort.

Trafikvirksomhed er en af de trafikvirksomheder, der er tilsluttet Rejsekort & Rejseplan A/S, det vil sige:

- CoCollective Rail A/S, Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, www.GoCollective.dk
- DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, www.dsb.dk
- FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C, www.fynbus.dk
- Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S, www.m.dk

- Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg, www.midttrafik.dk
- Nordjyllands Trafikselskab, John F. Kennedys Plads 1T, 3. sal, Postboks 1359, 9000 Aalborg www.NordjyllandsTrafikselskab.dk
- Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen, www.sydtrafik.dk
- Trafikselskabet Movia, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, www.moviatrafik.dk

Trafikvirksomhederne har ansvaret for levering af transportydelser i overensstemmelse med de fastsatte takster og rejseregler.

Ungdomskort på Rejsekort: En type chipkort, der er forudbetalt, og som alene kan bruges til rejser i et valgt eller forudbestemt geografisk område (fx en strækning eller visse zoner) og i en valgt periodelængde (fx en måned) – læs mere herom på www.ungdomskort.dk.

www.ungdomskort.dk Er Uddannelses- og forskningsstyrelsens hjemmeside, hvor du kan læse mere om betingelserne og priserne for Ungdomskort. Det er også her, man ansøger om godkendelse til Ungdomskort.

1. Om Ungdomskort

1.1. Hvad er et Ungdomskort

Et Ungdomskort er et kort, der giver mulighed for at rejse ubegrænset i hele det takstområde/den zonegruppe du bor i. Ungdomskort er til dig, der er i gang med en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse. Du kan også få et Ungdomskort, hvis du ikke er under uddannelse, men mellem 16 og 19 år.

For at kunne få Ungdomskort kræver det forudgående godkendelse fra Uddannelses- og forskningsstyrelsen, som du kan ansøge om på www.ungdomskort.dk.

Kortindehaveren kan selv vælge i hvilken periode, et Ungdomskort skal bruges.

1.2. Sådan anvendes et Ungdomskort

Reglerne for brug af Ungdomskort fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, som du kan læse på www.rejsekort.dk

Et Ungdomskort er et personligt kort, som udelukkende må bruges af kortindehaveren. Der må kun rejses i det område, og i den periode, det enkelte Ungdomskort er gyldigt i. Kortindehaveren kan ikke checke andre ind på sit Ungdomskort. Mod fremvisning af et gyldigt Ungdomskort kan kortindehaveren få rabat i andre takstområder. Kontakt din trafikvirksomhed for yderligere oplysninger.

Ungdomskort fungerer som et almindeligt rejsekort, og du skal derfor altid huske at checke ind ved rejsens begyndelse og ved skifte til et nyt transportmiddel. Husk at checke ud, når du er færdig med din rejse.

Aktivering af ny periode på Ungdomskort sker ved første check ind efter udløbet af en tidligere periode. Dette gælder uanset om kunden rejser med tog, metro, letbane, bus eller havnebus, se også afsnit 2. Dette gælder også, selvom kunden har indgået en fornyelsesaftale. Manglende

aktivering af en ny periode på et Ungdomskort bevirker, at kunden ikke har gyldig rejsehjemmel og dermed kan blive pålagt en kontrolafgift. Aktivering af en periode kan annulleres, hvis der checkes ud på samme stop/station, inden for 20 minutter efter det pågældende check ind. Rejser kunden på et Ungdomskort, hvor perioden er annulleret, har kunden ikke gyldig rejsehjemmel.

Check ind sker ved at holde Ungdomskort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret med "check ind". Ved rejser med bus skal check ind ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog, metro eller letbane, skal check ind ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortindehaverens ansvar at aktivere ny periode.

På rejser uden for det område, et Ungdomskort er gyldigt til, skal kunden have separat rejsehjemmel. Ungdomskort giver adgang til rabat ved rejser udenfor Ungdomskortets gyldighedsområde. Se mere på www.ungdomskort.dk.

1.3. Kortudsteder

Udsteder af Ungdomskort er:

Rejsekort & Rejseplan A/S

Automatikvej 1, 1.

2860 Søborg.

CVR-nr. 27 33 20 72

E-mail adresse: administration@rejsekort.dk

1.4. Priser og gebyrer

De til enhver tid gældende priser for anskaffelse af Ungdomskort kan findes på www.ungdomskort.dk samt på trafikvirksomhedernes hjemmesider.

Prisen for Ungdomskort fastsættes af Uddannelses- og Forskningsstyrelsen og reguleres årligt i januar måned. Prisen for et Ungdomskort med en fornyelsesaftale kan ændres i forbindelse med prisreguleringen.

1.5. Ungdomskort og udløb

Et Ungdomskort er et personligt rejsekort, som har kortnummer påtrykt. Et Ungdomskort udløber som udgangspunkt fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et Ungdomskort erhverves på ny.

1.6. Kundetyper

Et Ungdomskort udstedes til kundetyperne 'Voksen'.

1.7. Forpligtelser ved brug af rejsekort

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Ungdomskort skal du afgive personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Dette sker ved at du logger ind på bestillingssiden med dit MitID/NemID på www.mitungdomskort.dk.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse

- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel fornyelsesaftale.

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte Ungdomskort forsvarligt, og ungdomskortets nummer samt påtrykt navn og evt. foto skal være læsbare og vellignende for at kortet udgør gyldig rejsehjemmel.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre eller lukke det/de Ungdomskort, som den pågældende kunde er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere betalingstransaktioner i forbindelse med fornyelse af gyldighedsperiode ved at logge ind på selvbetjeningen på www.mitungdomskort.dk eller ved at henvende sig til den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen om Ungdomskort. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen om Ungdomskort snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse ikke er korrekte.

Kortindehaveren skal snarest muligt spærre sit Ungdomskort eller lukke sin fornyelsesaftale, hvis kortet bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af Ungdomskort i afsnit 4.1.

Et Ungdomskort kan inddrages, hvis det konstateres ved fx billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af Ungdomskort i afsnit 4.5.

1.8. Børn på 15, 16 og 17 år

Unge på 15, 16 og 17 år kan indgå aftale om køb af Ungdomskort mod engangsbetaling med et betalingskort på www.mitungdomskort.dk.

2. Fornyelse af periode

Ungdomskort fornyes på www.mitungdomskort.dk, [enten ved at lave en engangsbetaling eller oprette en fornyelsesaftale](#). Perioder udløber ved midnat på udløbsdatoen.

2.1. Fornyelse af periode via mitungdomskort.dk

Efter betaling af en ny periode til Ungdomskort via www.mitungdomskort.dk, skal kortet checkes ind på en check ind-kortlæser, for at aktivere fornyelsen. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør betaling af en ny periode via selvbetjeningen på www.mitungdomskort.dk ske henholdsvis mindst 5 timer før (ved brug af tog, metro eller letbane) og 24 timer (ved brug af bus) før gyldighedsperioden skal bruges.

Hvis der går mere end 30 dage fra bestilling af en ny periode foretages på www.mitungdomskort.dk, til Ungdomskort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, bliver den bestilte fornyelse annulleret.

3. Fornyelsesaftale for Ungdomskort

Det er muligt at indgå en aftale om automatisk fornyelse af perioden, en såkaldt fornyelsesaftale. Det kræver, at kortindehaveren knytter et betalingskort til aftalen (via en såkaldt betalingsaftale). Når kortindehaveren opretter en fornyelsesaftale, bliver det trafikvirksomheden, som administrerer aftalen om Ungdomskort, der ligeledes administrerer fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af fornyelsesaftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer fornyelsesaftalen, håndterer desuden inddrivelse af gæld, hvis fornyelsesaftalen misligholdes. Fornyelse af gyldighedsperioden sker, når Ungdomskort bliver checket ind på en check ind-kortlæser indenfor gyldighedsområdet, efter at den foregående periode er udløbet. Hvis en betalingsaftale ikke bliver brugt i over 180 dage, lukkes aftalen af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom. Kunden kan herefter oprette en ny betalingsaftale, eller forny gyldighedsperioden manuelt. Det tilknyttede betalingskort kan skiftes manuelt og fornyelsesaftalen vil fortsat være aktiv. Hvis der ikke længere er et gyldigt betalingskort tilknyttet, modtager kunden i stedet en faktura. Hvis kunden ikke opdaterer betalingsoplysningerne, kan fornyelsesaftalen blive annulleret.

3.1. Tilknytning af fornyelsesaftaler til Ungdomskort til børn under 18 år

En ungdomskortkunde, der ikke er fyldt 18 år, kan få en anden person over 18 år til at oprette og dele en betalingsaftale. Betalingsaftalen oprettes og deles via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk.

For at kunne dele betalingsaftalen, skal indehaveren af betalingsaftalen kende til ungdomskortkundens cpr.nr og kortnummeret på det udstedte Ungdomskort.

Kortindehaveren, som har delt betalingsaftalen, hæfter for fornyelsesaftalen, indtil Ungdomskort spærres eller lukkes, eller kortindehaveren lukker den delte betalingsaftale.

Fornyelsesaftalen løber til aftalen lukkes eller opsiges af kortindehaveren, eller betalingsaftalen opsiges af indehaveren af betalingsaftalen.

Børn under 18 år hæfter kun personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

3.2. Ændring af fornyelsesaftale

En fornyelsesaftale, kan ændres via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Der kan gå op til et døgn, før ændringen træder i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for det tilmeldte betalingskort. Se mere herom på <https://www.rejsekort.dk/Hjaelp/Betaling#Skift-betalingskort>.

Et barn kan ikke selvstændigt ændre en fornyelsesaftale. En ændring af aftalen forudsætter at værgeren deler en ny bagvedliggende betalingsaftale.

3.3. Opsigelse af fornyelsesaftale

Fornyelsesaftalen kan uden varsel opsiges af den, der har indgået aftalen via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Ved opsigelse kan der gå op til et døgn, før opsigelsen er trådt i kraft. Ved

opsigelse hæfter kortindehaver for de transaktioner, der er foretaget, indtil Rejsekort & Rejseplan A/S modtager opsigelsen.

3.4. Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til straks at ophæve en fornyelsesaftale, ved misligholdelse i form af manglende indbetaling gennem fornyelsesaftalen, eller hvis det betalingskort kortindehaver har tilknyttet ikke længere er aktivt, fx fordi det er spærret eller udløbet, og kortindehaver trods opfordring hertil, ikke har tilknyttet et andet aktivt betalingskort.

Meddelelse om ophævelse vil ske pr. e-mail, brev eller digital post.

4. Spærring og hertilhørende tilbagebetaling af ubrugt periode

4.1. Kortindehavers spærring af Ungdomskort

Kortindehaver skal straks spærre et Ungdomskort hvis:

- Ungdomskort bortkommer eller bliver stjålet eller
- Kortindehaver får mistanke om, at Ungdomskort er blevet – eller bliver – misbrugt.

Ungdomskort kan spærres [ved telefonisk henvendelse til den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen om Ungdomskort](#). Skal kortindehaveren bruge et nyt Ungdomskort, bestilles dette på www.mitungdomskort.dk.

Kortindehaveren hæfter for betaling af alle fornyelser af Ungdomskort frem til tidspunktet for spærringen. Læs om hæftelsesreglerne i afsnit 5.

Et spærret Ungdomskort kan ikke genåbnes. Ved spærring udbetales værdien af en eventuel restperiode fratrukket 8 dage. Hvis der på tidspunktet for spærringen af Ungdomskort er en ubrugt, ubetalt periode på kortet, bortfalder denne i forbindelse med spærringen af kortet. Hvis der er en ubrugt, betalt periode på kortet, og kunden i forbindelse med spærringen bestiller et erstatningskort, bliver perioden overført til erstatningskortet. Hvis kunden ikke bestiller et erstatningskort i forbindelse med spærring, bliver den betalte, ubrugte periode refunderet til kunden, se nærmere i afsnit 4.4. For nærmere information om bestilling af erstatningskort, se afsnit 6.5.

4.2. Rejsekort & Rejseplan A/S' spærring af Ungdomskort

Hvis Rejsekort & Rejseplan A/S spærre et Ungdomskort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil.

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til at spærre et Ungdomskort uden varsel, hvis:

- Der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug
- Kortindehaveren har opsagt kundeforholdet, har anmodet om spærring af Ungdomskort, har opsagt aftalen om det pågældende kort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort & Rejseplan A/S' - og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af CPR-nummer.

Rejsekort & Rejseplan A/S kan spærre et Ungdomskort, hvis en ny gyldighedsperiode via en fornyelsesaftale ikke bliver betalt, og kortindehaveren ikke efter to skriftlige rykkere har bragt forholdet i orden.

4.3. Lukning af Ungdomskort og opsigelse af kundeforhold

Kortindehaver kan til enhver tid vælge at lukke sit Ungdomskort og dermed opsig sin aftale om Ungdomskort. Kortindehaver kan slette sine oplysninger på www.mitungdomskort.dk ved at annullere fremtidige perioder og derefter trykke "slet mine oplysninger".

4.4. Udbetaling af ubrugt gyldighedsperiode eller restperiode fra spærret/lukket Ungdomskort

Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort & Rejseplan A/S værdien af en eventuel restperiode og fratrækker et beløb svarende til prisen for otte dage. Forskellen udbetales til kortindehavers NemKonto. I forbindelse med spærring bortfalder ubrugte ubetalte perioder fra kortet.

Hvis kortindehaveren senest samtidig med spærring af Ungdomskort bestiller et erstatningskort, vil en betalt ubrugt gyldighedsperiode dog blive overført til erstatningskortet. Såfremt kortindehaveren ikke i forbindelse med spærring bestiller et erstatningskort, vil en ubrugt, betalt periode blive refunderet til kunden.

Hvis en kortindehaver, der skal have udbetalt en ubrugt, eller restperiode fra et lukket/spærret Ungdomskort, men samtidig har en gæld i relation til Ungdomskortet eller fornyelsesaftalen, sker tilbagebetalingen dog først, når gælden er betalt.

Efter ibrugtagning af perioden udbetales værdien af restperiode fratrukket et beløb svarende til værdien af otte dage.

Tilbagebetaling af ubrugt gyldighedsperiode eller restperiode vil ske hurtigst muligt til kortindehaverens NemKonto.

For kortindehavere, der ikke har en NemKonto, sker udbetalingen til en af kortindehaveren anvist konto i et dansk pengeinstitut.

4.5. Inddragelse af Ungdomskort

Kun kortindehaver kan rejse med Ungdomskort som gyldig rejsehjemmel. Hvis en anden end kortindehaver forsøger at rejse med Ungdomskort som rejsehjemmel, betragtes det som misbrug, og Ungdomskort kan inddrages i forbindelse med billetkontrol. Der henvises til afsnit 4.2 om spærring af Ungdomskort i forbindelse med misbrug.

5. Hæftelse for brug af Ungdomskort

Kortindehaver hæfter for betaling for alle fornyelser, der foretages med Ungdomskort, frem til det tidspunkt, hvor der er rettet henvendelse til trafikvirksomheden med henblik på spærring af det pågældende Ungdomskort. Fra tidspunktet for henvendelsen hæfter Rejsekort & Rejseplan A/S.

6. Øvrige kortbestemmelser

6.1. Behandling af personlige oplysninger

Rejsekort & Rejseplan A/S lægger stor vægt på, at kortindehaverne er trygge ved at bruge Ungdomskort og www.mitungdomskort.dk samt ved at gøre brug af fornyelsesaftaler.

Rejsekort & Rejseplan A/S behandler alle personoplysninger, herunder oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og CPR-nummer, som opgives i forbindelse med køb og brug af Ungdomskort eller oprettelse af fornyelsesaftaler mv., ansvarligt og i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning. Der henvises i øvrigt til Rejsekort & Rejseplan A/S' privatlivspolitik, som til enhver tid kan findes på www.rejsekort.dk.

Af privatlivspolitikken fremgår detaljer om, hvilke oplysninger der registreres, hvordan de behandles, hvem der har adgang til oplysningerne mv.

6.2. Information om fornyelser på Ungdomskort

Indehaveren af et Ungdomskort har ret til oplysninger om de transaktioner, der er foretaget på vedkommendes Ungdomskort, dvs. fornyelser.

Kortindehaveren kan få adgang til oplysninger om fornyelser via selvbetjeningen på www.mitungdomskort.dk.

6.3. Fejl og uregelmæssigheder

Hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren et direkte tab, påtager Rejsekort & Rejseplan A/S sig ansvaret herfor.

Hverken Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at et Ungdomskort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed. Hvis en check ind-kortlæser eller rejsekortautomat ved forsøg på aktivering af ny gyldighedsperiode er ude af drift, skal kunden benytte en anden check ind kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre check ind-kortlæsere eller rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal kunden henvende sig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale el. lign.) eller kontakte Rejsekort Kundecenter hurtigst muligt. Findes der ikke en løsning på problemet, skal kunden skaffe en billet på anden vis, medmindre der er tale om helt undtagelsesvis særtilfælde, fx omfattende systemnedbrud, hvor fornyelser af Ungdomskort er umuliggjort, og det fremgår af en meddelelse på www.rejsekort.dk under "aktuelle driftsinformationer", at dette kan undlades, eller de tilsluttede trafikvirksomheder via meddelelse i højtalere eller på anden vis har informeret om, at dette kan undlades.

6.4. Fejlbehæftede Ungdomskort

Ungdomskort, som antages at være fejlbehæftede skal ikke spærres, men derimod sendes til den trafikvirksomhed, der administrerer aftalen om Ungdomskort, som undersøger kortet. Kontakt den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen om Ungdomskort for nærmere vejledning.

Rejsekort & Rejseplan A/S udskifter alle fejlbehæftede Ungdomskort uden omkostninger for kunden. Ved fejlbehæftede kort forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet. Der må ikke ske indgreb på Ungdomskort (påklæbning, perforering m.v.).

6.5. Erstatningskort

Hvis et Ungdomskort er fejlbehæftet eller mistet, kan der bestilles et erstatningskort på www.mitungdomskort.dk under fanen "Dine Rejsekort".

Ved fejlbehæftede kort forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet.

Ved bestilling af erstatningskort, i forbindelse med spærring af Ungdomskort, vil ubrugte, betalte perioder blive overført til erstatningskortet. Bemærk, at erstatningskortet skal bestilles senest samtidig med, at spærring af Ungdomskort foretages.

Ved bestilling af erstatningskort, i forbindelse med spærring af Ungdomskort, vil en igangværende periode dog blive refunderet til kunden med fradrag af et beløb svarende til prisen for otte dage, jf. afsnit 4.4. Derudover bortfalder ubrugte, ubetalte perioder tillige i forbindelse med spærring og betaling af erstatningskort.

6.6. Kunde henvendelser

Alle henvendelser skal rettes til den trafikvirksomhed, der administrerer aftalen om dit Ungdomskort. Find kontaktoplysninger på trafikvirksomhedens hjemmeside.

6.7. Henvendelser til Rejsekort & Rejseplan A/S

Henvendelser skal rettes til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på www.rejsekort.dk eller på telefon 70 11 33 33.

6.8. Henvendelser fra Rejsekort & Rejseplan A/S – herunder via Digital Post

Kommunikation i relation til Ungdomskort fra Rejsekort & Rejseplan A/S til kunderne kan ske via e-mail, brev, SMS eller Digital Post.

6.9. Klager

Klager skal i første omgang rettes til den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen om dit Ungdomskort.

Hvis en klager ikke er enig i trafikvirksomhedens afgørelse af en sag, kan der klages til en af klageinstanserne nedenfor, idet rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Klager, der vedrører fejlbehæftet udstyr, opkrævning af kontrolafgift, Ungdomskorts funktionalitet, manglende check-ind-/aktivering, optagelse i kunderegisteret m.v. kan indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro via et klageskema, der kan findes på www.abtm.dk.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Automatikvej 1, 1.

2860 Søborg.

mail@abtm.dk

www.abtm.dk

EU-Kommissionens online klageportal

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis klageren er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her ec.europa.eu/odr. Ved indgivelse af en klage skal klageren angive e-mailadressen administration@rejsekort.dk

Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden behandler klager over Rejsekort & Rejseplan A/S' generelle vilkår samt markedsføring og reklamer (Markedsføringsloven).

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens vej 35

2500 Valby

forbrugerombudsmanden@kfst.dk

Forbrugerombudsmanden.dk

Datatilsynet

Klager over Rejsekort & Rejseplan A/S behandling (registrering, videregivelse etc.) af dine personoplysninger, behandles af Datatilsynet.

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

dt@datatilsynet.dk

Datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejsekort.dk

Spørgsmål og tvister om fortolkning af kortbestemmelserne er underlagt dansk ret.

Gældende fra 01.12.2022

Version 3