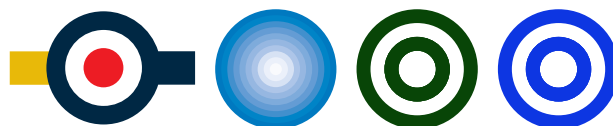




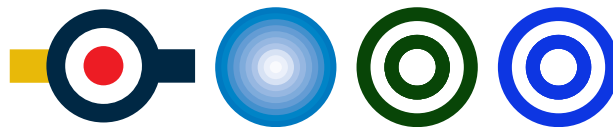
Vilkår for Rejsebillet

Gyldig fra 7. marts 2025

Version 3



| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Vilkår for Rejsebillet | 2 |
| 2 | Generelt om Rejsebillet | 2 |
| 3 | Rejseregler | 2 |
| 4 | Billettyper og gyldighed | 2 |
| 4.1 | Enkeltbilletter: | 3 |
| 4.2 | Zonebilletter: | 4 |
| 4.3 | Pendlerkort: | 6 |
| 4.4 | Pendler20 | 7 |
| 4.5 | Specialbilletter | 8 |
| 4.6 | Tillægsydelser: | 8 |
| 4.6.1 | Tillæg for rejser med metroen til Pendlerkort og Pendler20: | 8 |
| 4.6.2 | Tilkøbsbillet til 1 zone eller tillæg til rejse i metroen: | 9 |
| 4.6.3 | Cykelbillet metro: | 9 |
| 4.6.4 | DSB 1' tilkøbsbillet: | 9 |
| 4.7 | Generelt om gyldigheden af billetter og pendlerprodukter på Rejsebillet: | 10 |
| 5 | Fornyelsesaftale for pendlerprodukter | 11 |
| 6 | Levering og overførsel af billetter og pendlerprodukter | 12 |
| 7 | Kontrol | 12 |
| 8 | Kommunikation i Rejsebillet | 13 |
| 9 | Afgivelse af samtykke | 13 |
| 10 | Betalingsmåder/Betalingskort | 13 |
| 11 | Kvittering | 13 |
| 12 | Ændringer | 13 |
| 13 | Tilbagebetaling | 14 |
| 14 | Forbehold | 14 |
| 15 | Misbrug | 14 |
| 16 | Ændring af disse vilkår | 15 |
| 17 | Klager | 16 |



1 Vilkår for Rejsebillet

Rejsebillet er en mobilapplikation (herefter benævnt "app" eller "appen") udviklet af Rejsekort & Rejseplan A/S til Android og iOS smartphones (herefter benævnt "mobile enheder"). Rejsebillet udbydes og ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR 27332072.

Når du foretager et køb i Rejsebillet, accepterer du disse vilkår. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du foretager et køb.

2 Generelt om Rejsebillet

I Rejsebillet kan du købe rejsehjemmel i form af enkeltbilletter, pendlerprodukter, specialbilletter og visse tillægsydelse til kollektiv transport i Danmark. Dine købte billetter/pendlerprodukter fremgår i appen, og du kan desuden se dine tidligere køb og oplyste personlige data. I appen kan du derudover gøre brug af forskellige services f.eks. trafikinformation og favoritlokationer, ligesom du kan gøre brug af den mobile enheds GPS for lettere at finde din lokation ved køb af rejsehjemmel.

Det er muligt at benytte Rejsebillet ved blot at registrere et mobiltelefonnummer til køb af enkeltbilletter.

Ved køb af pendlerprodukter, som er personlige produkter, i Rejsebillet, skal du afgive yderligere personoplysninger i form af navn, e-mailadresse og fødselsdato. Du kan læse nærmere om Rejsekort & Rejseplan A/S' behandling af personoplysninger i privatlivspolitikken, som kan findes på www.rejsekort.dk

3 Rejseregler

Rejsen er, udover disse vilkår, også omfattet af de Fælles landsdækkende rejseregler med oplysning om gennemgående billetter, rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar, tilbagebetaling mm. [Læs mere om Fælles landsdækkende rejseregler her.](#)

4 Billettyper og gyldighed

I Rejsebillet kan du købe rejsehjemmel til kollektiv transport i form af enkeltbilletter, pendlerprodukter, specialbilletter og visse tillægsydelse. Hvilke billettyper og tillægsydelse, der er tilgængelige i appen, afhænger af din geografiske placering, og hvilke konkrete rejsebehov du angiver ved brugen af appen.

Det er muligt i Rejsebillet at købe visse tillægsydelse i form af tillægszoner, tillæg for rejser med metro, Metro cykelbillet, samt DSB 1' tillæg. De tilgængelige billettyper samt tillægsydelse vil kunne ændres over tid, fx ved takstændringer eller når landets trafikvirksomheder ændrer deres produktsortimenter.

Forud for køb af rejsehjemmel i Rejsebillet vil du blive informeret om gyldigheden for den valgte billet. Du vil således kunne aflæse, hvilke transportmidler du kan benytte, samt hvilket geografisk område billetten



dækker. Idet disse parametre afhænger af, hvilken konkret billet du køber, og hvor i landet billetten købes, er det vigtigt at være opmærksom på dette i forbindelse med køb af rejsehjemmel.

4.1 Enkeltbilletter:

En enkeltbillet giver gyldig rejsehjemmel fra den angivne startdestination til den angivne slutdestination. Billetten er gyldig til én rejse på den valgte strækning på den dato, der står på billetten ved brug af de transportmidler, som fremgår af billetten, og med fri omstigning i afrejse- og ankomstzonen.

Ved køb af enkeltbillet er det for visse rejser muligt at tilvælge DSB 1' Regional (RE) eller DSB 1' InterCity (IC).

Hvis **DSB 1' IC** vælges i forbindelse med køb af enkeltbillet, vil der på billetten stå DSB 1' IC, også selvom DSB ikke nødvendigvis udbyder DSB 1' på hele rejsen. DSB 1' IC giver adgang til DSB 1' i IC-, Lyntog, Lyn+ og regionaltog.

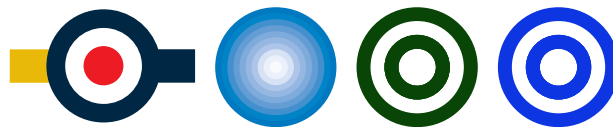
Hvis **DSB 1' RE** vælges i forbindelse med køb af enkeltbillet, vil der på billetten stå DSB 1' RE, også selvom DSB ikke nødvendigvis udbyder DSB 1' på hele rejsen. DSB 1' RE giver adgang til DSB 1' i regionaltog, men ikke DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.

DSB 1' IC og DSB 1' RE er prisleste tillæg til billetens standardpris og er derfor ikke afhængig af, hvor langt du rejser eller kundetype. For nærmere information om DSB 1' IC og RE, herunder tillægsydelser, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Enkeltbilletter til rejser **lokalt i Jylland og på Fyn** til rejser med bus, letbane og lokalbanetog (hvor der ikke indgår InterCitytog, InterCityLyntog og/eller regionaltog som en del af rejsen) udstedes som zonebilletter. Disse billetter er derfor ift. takst- og tidsgyldighed identiske med zonebilletter, se nærmere herom nedenfor under punkt 3.2.

For enkeltbilletter til rejser **lokalt i Jylland og på Fyn**, hvor der som en del af rejsen indgår InterCitytog, InterCityLyntog og/eller regionaltog, **samt rejser der krydser Storebælt**, følger den tidsmæssige gyldighedsperiode DSB's billetedøgn, som er fra kl. 04.00 til 03.59 næste dag. På billetter til afrejse mellem kl. 00.00 og 03.59 vil datoen på billetten være kalenderdatoen. Bemærk, at rejsen skal være påbegyndt inden kl. 03.59.

En enkeltbillet til rejse på **Sjælland, Lolland, Falster og Møn dækkende 8 zoner eller derunder** udstedes som en zonebillet. Billetten vil derfor være omfattet af reglerne for zonebilletter, se nærmere nedenfor.



For enkeltbilletter på **Sjælland, Lolland, Falster og Møn på 9 zoner eller derover** følger den tidsmæssige gyldighedsperiode DSB's billetdøgn, som er fra kl. 04.00 til 03.59 næste dag. På billetter til afrejse mellem kl. 00.00 og 03.59 vil datoen på billetten være kalenderdatoen. Bemærk, at rejsen skal være påbegyndt inden kl. 03.59.

Tilbagebetaling

Enkeltbilletter kan tilbagebetales frem til dagen før afrejse.

4.2 Zonebilletter:

En zonebillet giver gyldig rejsehjemmel i de valgte zoner i gyldighedsperioden. Billetten er tidsbegrænset, og gyldighedsperioden afhænger af, hvor mange zoner der er købt, og hvor i landet de er købt til. Der er således regionale forskelle på, hvor lang tid en zonebillet er gyldig. Billetten skal altid købes med udgangspunkt i den zone, hvor du fysisk påbegynder din rejse (startzonen). Datoen og startzone fremgår forud for købet og kan altid findes på selve billetten.

Ved køb af zonebillet er det for visse rejser muligt at tilvælge DSB 1' Regional (RE).

Hvis **DSB 1' RE** vælges i forbindelse med køb af zonebillet, vil der på billetten stå DSB 1' RE, også selvom DSB ikke nødvendigvis udbyder DSB 1' på hele rejsen. DSB 1' RE giver adgang til DSB 1' i regionaltog, men ikke DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.

DSB 1' RE er et prisfast tillæg til billetens standardpris og er derfor ikke afhængig af, hvor langt du rejser eller kundetype. For nærmere information om DSB 1' RE, herunder tillægsydelser, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Du betaler for antallet af zoner, du kører i, inklusive den zone, hvor rejsen starter.

Zonebilletter i **Midtjylland** (Midttrafiks område), **Syddjylland** (Sydtrafiks område) og på **Fyn** (Fynbus' område) er kun gyldige til rejser med bus, letbane og lokalbanetog. Billetterne er således ikke gyldige til togrejser med DSB eller GoCollective.

Til rejser på **Sjælland, Lolland, Falster og Møn** (DOTs område) kan du købe zonebilletter (2-8 zoner), som gælder til et ubegrænset antal rejser med tog, bus, lokalbanetog og Metro indenfor gyldighedsperioden og de valgte zoner.

Til rejser i **Nordjylland** (NT's område) kan du købe zonebilletter (2-24 zoner), som gælder til tog, bus og lokalbanetog.



Det er også muligt at købe zonebilletter, som kun gælder til rejser med bus og lokalbanerne Vemb-Lemvig-Thyborøn og Esbjerg-Varde-Nørre Nebel.

I følgende tabel fremgår den tidsmæssige gyldighed af billetter til zoner opgjort i minutter (min) fordelt efter landsdele:

| Nordjylland (Nordjyllands Trafikselskabs område) | Midtjylland (Midttrafiks område) | Syddjylland (Sydtrafiks område) | Fyn (Fynbus' område) | Bornholm (BAT's område) | Sjælland, Lolland, Falster og Møn (DOTs område) |
|---|--|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|---|
| 2 zoner: 60 min | 2 zoner: 60 min | 2 Zoner: 60 min | 2 Zoner: 60 min | 1 Zoner: 30 min | 2 zoner: 75 min |
| 3 zoner: 60 min | 3 zoner: 60 min | 3 Zoner: 75 min | 3 Zoner: 75 min | 2 Zoner: 45 min | 3 zoner: 90 min |
| 4 zoner: 75 min | 4 zoner: 75 min | 4 Zoner: 90 min | 4 Zoner: 90 min | 3 Zoner: 60 min | 4 zoner: 105 min |
| 5 zoner: 105 min | 5 zoner: 105 min | 5 Zoner: 105 min | 5 Zoner: 105 min | 4 Zoner: 75 min | 5 zoner: 120 min |
| 6 zoner: 115 min | 6 zoner: 115 min | 6 Zoner: 115 min | 6 Zoner: 120 min | 5 Zoner: 90 min | 6 zoner: 135 min |
| 7 zoner: 125 min | 7 zoner: 125 min | 7 Zoner: 125 min | 7 Zoner: 135 min | | 7 zoner: 150 min |
| 8 zoner: 135 min | 8 zoner: 135 min | 8 Zoner: 135 min | 8 Zoner: 150 min | | 8 zoner: 165 min |
| 9 zoner: 145 min | 9 zoner: 145 min | 9 Zoner: 145 min | 9 Zoner: 165 min | | |
| 10 zoner: 155 min | 10 zoner: 155 min | 10 Zoner: 155 min | 10 Zoner: 180 min | | |
| 11 zoner: 165 min | 11 zoner: 165 min | 11 Zoner: 165 min | 11 Zoner: 195 min | | |
| 12 zoner: 175 min | 12 zoner: 175 min | 12 Zoner: 175 min | 12 Zoner: 210 min | | |
| 13 zoner: 185 min | 13 zoner: 185 min | 13 Zoner: 185 min | 13 Zoner: 225 min | | |
| 14 zoner: 195 min | 14 zoner: 195 min | 14 Zoner: 195 min | 14 Zoner: 240 min | | |
| 15 zoner: 205 min | 15 zoner: 205 min | 15 Zoner: 205 min | | | |
| 16 zoner: 205 min | 16 zoner: 205 min | 16 Zoner: 215 min | | | |
| 17 zoner: 215 min | 17 zoner: 215 min | 17 Zoner: 225 min | | | |
| 18 zoner: 225 min | 18 zoner: 225 min | 18 Zoner: 235 min | | | |
| 19 zoner: 235 min | 19 zoner: 235 min | 19 Zoner: 245 min | | | |
| 20 zoner: 245 min | 20 zoner: 245 min | 20 Zoner: 255 min | | | |
| 21 zoner: 255 min | 21 zoner: 255 min | 21 Zoner: 265 min | | | |
| 22 zoner: 265 min | 22 zoner: 265 min | 22 Zoner: 275 min | | | |
| 23 zoner: 275 min | 23 zoner: 275 min | 23 Zoner: 285 min | | | |
| 24 zoner: 285 min | 24 zoner: 285 min | 24 Zoner: 295 min | | | |
| | 25 zoner: 295 min | 25 Zoner: 300 min | | | |
| | 26 zoner: 305 min | 26 Zoner: 300 min | | | |

Tilbagebetaling

Zonebilletter kan tilbagebetales frem til dagen før afrejse.



4.3 Pendlerkort:

Du kan i Rejsebillet købe Pendlerkort.

Pendlerkort er et personligt produkt, der alene kan bruges til rejser i en fastsat periode og i et fastlagt geografisk område. Kunden kan selv vælge i hvilken periode og inden for hvilket geografisk område, et Pendlerkort skal være gyldigt. For så vidt angår lokale Pendlerkort, er det geografiske område dog defineret på forhånd.

Et Pendlerkort er et personligt kort, som udelukkende må bruges af kunden. Pendlerkort giver alene rejsehjemmel i det område og i den periode, som Pendlerkortet er gyldigt i.

Visse ydelser såsom adgang til DSB 1' og Københavns metro kræver tilvalg til Pendlerkortet, som du kan læse nærmere om nedenfor.

Når du benytter Pendlerkort, skal du kunne vise legitimation på dit fulde navn til kontrolpersonale (sundhedskort, studiekort, kørekort eller pas).

Der er mulighed for at tilmelde sig automatisk fornyelse af Pendlerkort på Rejsebillet. Se afsnit 5 for yderligere information. Et Pendlerkort giver gyldig rejsehjemmel fra kl. 00.00 på første gyldighedsdag. Pendlerperioden udløber kl. 03:59:59 dagen efter udløbsdatoen.

Prisen for Pendlerkort fastsættes af hver takstmyndighed (trafikvirksomhed) og er bl.a. bestemt af periodens længde, kundetype og geografiske gyldighed (strækning/zoner). For nærmere information om priser, herunder om tillæg til Pendlerkort for anvendelse af metroen, henviser Rejsekort & Rejseplan A/S til de pågældende trafikvirksomheders hjemmesider.

Et Pendlerkort kan udstedes til kundetyperne 'Voksen', 'Barn' eller 'Pensionist'. Et Pendlerkort med kundetyperne 'Barn' kan bruges af børn til og med 15 år.

Ved køb af Pendlerkort er det muligt at tilvælge DSB 1' Regional (RE) eller DSB 1' InterCity (IC).

Hvis **DSB 1' IC** vælges i forbindelse med køb af Pendlerkort, vil der på Pendlerkort stå DSB 1' IC. DSB 1' IC giver inden for Pendlerkortets gyldighed adgang til DSB 1' i IC-, Lyntog, Lyn+ og regionaltog.

Hvis **DSB 1' RE** vælges i forbindelse med køb af Pendlerkort, vil der på Pendlerkort stå DSB 1' RE. DSB 1' RE giver inden for Pendlerkortets gyldighed adgang til DSB 1' i regionaltog, men ikke DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.



DSB 1' IC og DSB 1' RE er prisfaste tillæg til Pendlerkortets standardpris og er derfor ikke afhængig af, hvor langt du rejser eller kundetype. For nærmere information om DSB 1' IC og RE, herunder tillægsydelse, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense), henvises til DSB.

Tilbagebetaling

Pendlerkort kan indtil påbegyndelse af første gyldighedsdag refunderes, hvorefter der sker fuld tilbagebetaling. Inden for gyldighedsperioden kan Pendlerkort refunderes, hvorefter restperioden tilbagebetales med fradrag af beløb svarende til 8 dages gyldighed. Efter endt gyldighedsperiode er der ingen tilbagebetaling. Refundering af Pendlerkort kan ikke fortrydes.

4.4 Pendler20

Pendler20 er et personligt produkt, som i Rejsebillet alene sælges til brug i DOTs område (Sjælland, Lolland, Falster og Møn).

Pendler20 giver adgang til 20 rejsedage indenfor en gyldighedsperiode på 60 sammenhængende dage. På en aktiveret rejsedag kan du rejse frit i de specifikke zoner, som dit Pendler20-kort gælder til. En rejsedag skal aktiveres inden påstigning og gælder frem til kl. 03.59 den efterfølgende dag. Du aktiverer en rejsedag i appen.

Når du benytter Pendler20, skal du kunne vise legitimation på dit fulde navn til kontrolpersonale (sundhedskort, studiekort, kørekort eller pas). Ved køb af Pendler20 er det muligt at tilvælge DSB 1' Regional (RE).

Hvis **DSB 1' RE** vælges i forbindelse med køb af Pendler20, vil der på Pendler20 stå DSB 1' RE. DSB 1' RE giver inden for Pendler20's gyldighed adgang til DSB 1' i regionaltog, men ikke DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.

DSB 1' RE er prisfaste tillæg til Pendler20 kortets standardpris og er derfor ikke afhængig af, hvor langt du rejser eller kundetype. For nærmere information om DSB 1' RE, herunder tillægsydelse, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Tilbagebetaling

Pendler20 kan indtil påbegyndelse af gyldighedsperioden på 60 dage refunderes, hvorefter der sker fuld tilbagebetaling. Inden for gyldighedsperioden kan Pendler20 refunderes, hvorefter restperioden tilbagebetales med fradrag af beløb svarende til 5 rejsedage.

På et gyldigt Pendler20 med ti resterende rejsedage, vil der således kunne tilbagebetales værdien af fem rejsedage. Tilbagebetaling kan kun ske inden udløb af Pendler20's gyldighedsperiode på de 60 dage. Efter endt gyldighedsperiode på de 60 dage er der ingen tilbagebetaling.



Refundering af Pendler20 kan ikke fortrydes.

4.5 Specialbilletter

Du kan i Rejsebillet købe Specialbilletter.

Specialbilletter er billetter, som landets trafikselskaber kan oprette efter behov. Specialbilletter kan udover at give adgang til kollektiv transport tillige give adgang til en konkret begivenhed, fx. en koncert, festival, attraktion eller lignende.

Udvalget af Specialbilletter i Rejsebillet vil ændre sig over tid, og en konkret Specialbillet vil typisk kun være tilgængelig i en nærmere fastsat periode eller, indtil der er udsolgt.

En specialbillets gyldighed adskiller sig fra andre billettyper, idet gyldigheden fastsættes konkret, når Specialbilletten oprettes. En Specialbillet vil bl.a. kunne omfatte flere personer, være adgangsgivende til specifikke typer af kollektiv transport, eller fungere som adgangsbillet til begivenheder eller attraktioner.

En Specialbillets gyldighed fremgår i Rejsebillet i forbindelse med købet af billetten og på selve billetten.

Tilbagebetaling

Regler for refundering af en Specialbillet, herunder tilbagebetaling, vil fremgå af den enkelte Specialbillet.

Aktive Specialbilletter kan ikke refunderes.

4.6 Tillægsydelse:

4.6.1 Tillæg for rejser med metroen til Pendlerkort og Pendler20:

Du skal betale tillæg for rejser med Metro, hvis dit Pendlerprodukt skal være gyldigt i metroen. Tillægget koster det samme, uanset hvor mange zoner du har på dit Pendlerprodukt. Vælger du at betale tillægget, er dit Pendlerprodukt også gyldigt til rejser i metroen.

Hvis du har fravalgt tillæg for rejser med metro og får behov for at rejse med metroen, kan du købe en tilkøbsbillet til Pendlerprodukt på 1 zone til dit gyldige Pendlerprodukt.

Tilbagebetaling

Tillæg for rejser med metroen til pendlerprodukter tilbagebetales ikke særskilt, og reglerne om tilbagebetaling følger således reglerne for tilbagebetaling af Pendlerkort og Pendler20.



4.6.2 Tilkøbsbillet til 1 zone eller tillæg til rejse i metroen:

Det er muligt at købe en tilkøbsbillet (1 ekstra zone eller tillæg til rejse i metroen), hvor du kan forlænge gyldigheden af et gyldigt Pendlerkort eller Pendler20 produkt med én zone. Billetten giver adgang til metroen for Pendlerkort i zone 1-4, hvor tillæg for rejser med metro er fravalgt, samt i den ekstra zone tilkøbsbilletten gælder til.

Du skal købe billetten inden pendlerproduktets gyldighed udløber og inden du påbegynder din rejse i den ekstra zone eller påstiger metroen. Du kan rejse ubegrænset med bus, tog eller metro indenfor gyldighedsperioden, som er 1 time og 15 minutter.

Tilkøbsbilletten er kun gyldig på Sjælland, Lolland, Falster og Møn (i DOTs område).

Tilbagebetaling

Tilkøbsbilletter kan ikke tilbagebetales.

4.6.3 Cykelbillet metro:

En cykelbillet metro giver adgang til at medbringe en cykel i metroen – dog ikke på hverdage mellem kl. 07.00 og 09.00, samt mellem kl. 15.30 og 17.30.

Bemærk, at cykelbilletten ikke giver dig gyldig rejsehjemmel, men alene giver adgang til, at du kan medtage en cykel på rejsen.

Cykelbilletten kan enten købes alene via 'Cykel' knappen i billetmenuen eller i samme bestillingsflow som billetten til dig selv.

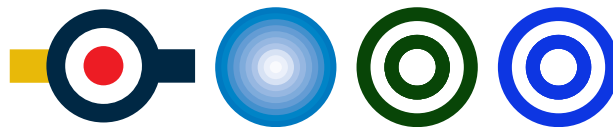
Cykelbilletten gælder i 1 time og 30 minutter og udelukkende i metroen. For nærmere information om medtagning af cykel i metroen, herunder reglerne om spærretid, henvises til DOTs hjemmeside hvor du kan læse mere om reglerne. [Læs mere om sådan rejser du med cykler eller løbehjul her.](#)

4.6.4 DSB 1' tilkøbsbillet:

Det er for rejser indeholdende et DSB IC-, Lyntog, Lyn+ eller regionaltog muligt at købe en DSB 1' RE eller IC tilkøbsbillet i Rejsebillet. Denne type billet udgør **ikke** i sig selv gyldig rejsehjemmel. Det er derfor en forudsætning ved dette produkt, at du har særskilt gyldig rejsehjemmel i form af enten enkelt- eller zonebillet eller et pendlerprodukt.

Hvis **DSB 1' IC** vælges, vil der på billetten stå DSB 1' IC. DSB 1' IC giver adgang til DSB 1' i IC-, Lyntog, Lyn+ og regionaltog.

Hvis **DSB 1' RE** vælges, vil der på billetten stå DSB 1' RE. DSB 1' RE giver adgang til DSB 1' i regionaltog, men **ikke** DSB 1' IC-, Lyntog og Lyn+.



DSB 1' tilkøbsbillet er prislestetillæg og er derfor ikke afhængig af, hvor langt du rejser eller kundetype. For nærmere information om DSB 1' RE og DSB'1 IC, herunder tillægsydelse, som er knyttet dertil (fx adgang til visse drikkevarer i 7-Eleven før og efter rejsen samt til at benytte DSB 1' Loungen i København, Aarhus og Odense) henvises til DSB.

Tilbagebetaling

Det er muligt at tilbagebetale en DSB 1' tilkøbsbillet frem til dagen før afrejse.

4.7 Generelt om gyldigheden af billetter og pendlerprodukter på Rejsebillet:

Billetter er først gyldige, når de er modtaget på den mobile enhed, er aktive og kan fremvises på forlangende. Dette skal ske inden påbegyndelse af rejsen.

En rejsedag på Pendler20 er først gyldig, når den er aktiveret i appen, hvilket skal ske inden påbegyndelse af rejsen.

Såfremt du mister/glemmer din mobile enhed, hvis den løber tør for strøm, eller du på anden måde ikke er i stand til at vise din billet eller få den scannet, fx på grund af en revnet skærm, skal du skaffe anden gyldig rejsehjemmel, inden du begynder din rejse. Gør du ikke det, har du ikke gyldig rejsehjemmel, og du kan derfor pålægges en kontrolafgift.

Sidste påstigning skal ske, inden billetten udløber. Ved udløb af din billet, kan du færdiggøre rejsen inden for de zoner, hvor billetten gælder. Du kan dog ikke skifte til anden bus, tog, letbane eller metro. Ved rejse med metroen skal transportmidlet forlades senest 30 minutter efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed.

Kopiering, forfalskning eller ændring af billetter købt via Rejsebillet og overførsel til anden person er strafbart. Det er strafbart at rejse på billetter, der er forfalskede eller kopierede. Misbrug kan anmeldes til politiet. Læs nærmere om de mulige øvrige konsekvenser ved misbrug af Rejsebillet under afsnit 15 "Misbrug".

Pendlerkort og aktiverede rejsedage på Pendler20 er gyldige til et ubegrænset antal rejser med bus og tog inden for gyldighedstiden og de valgte zoner. Hvis du har købt tillæg til rejser med metro til dit Pendlerkort/Pendler20, er det også muligt at rejse med metro.

Billetter, som har en dags gyldighed, og Pendlerkort, som er gyldige i en periode på 30-180 dage, er gyldige til kl. 03.59.59 dagen efter udløbsdatoen. Zonebilletter er gyldige i den tidsperiode, som står angivet på billetten. En aktiveret rejsedag på Pendler20 er gyldig til dagen efter aktiveringen kl. 03.59.59.

Ved køb af cykelbillet til metroen skal du være opmærksom på, at der er tidspunkter, hvor cykelmedtagning ikke er tilladt.



5 Fornyelsesaftale for pendlerprodukter

Det er muligt at indgå en aftale om automatisk fornyelse af pendlerprodukter, en såkaldt fornyelsesaftale. Det kræver, at du knytter et betalingskort, Apple Pay (kun iOS) eller en Mobilepay-konto til aftalen (via en såkaldt betalingsaftale). Vær dog opmærksom på, at du kun kan benytte MobilePay ved køb af 30-dages gyldighedsperiode. Du skal være fyldt 18 år for at indgå en fornyelsesaftale for pendlerprodukter.

Du vil få automatisk besked om næste fornyelse flere gange op mod at fornyelsen træder i kraft.

Ønsker du at opsigte aftalen: se længere nede i dette afsnit under "Opsigelse af fornyelsesaftale".

Rejsekort & Rejseplan A/S administrerer fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse og ophør af fornyelsesaftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Rejsekort Kundecenter kan udføre administration og kundeservice på vegne af Rejsekort & Rejseplan A/S eksempelvis ekspedition i forbindelse med indgåelse og ophør af fornyelsesaftalen og løbende kundeservice.

Når fornyelsesaftalen er godkendt og betalingsaftale via enten MobilePay, Apple Pay eller betalingskort er registreret, fornyes dit Pendlerkort automatisk, når dit igangværende Pendlerkort udløber og det skal fornyes. Kan betaling for automatisk fornyelse af Pendlerkort ikke gennemføres på grund af manglende gyldigt betalingskort eller fordi der ikke er tilknyttet en MobilePay konto til fornyelsesaftalen, udstedes nyt Pendlerkort ikke og fornyelsesaftalen annulleres. Annullering sker allerede første gang manglende betaling forekommer.

Det tilknyttede betalingskort, Apple Pay, eller MobilePay-konto kan ikke skiftes manuelt. Ønsker du at skifte betalingsmetode, skal du oprette betalingsaftalen på ny.

Du er forpligtet til at oplyse om ændringer for det tilmeldte betalingskort (inklusive det tilmeldte betalingskort for Apple Pay) eller MobilePay-konto. Du kan ikke ændre dit tilmeldte betalingskort eller MobilePay-konto i din eksisterende fornyelsesaftale. Derfor skal du afmelde fornyelsen og oprette en ny aftale.

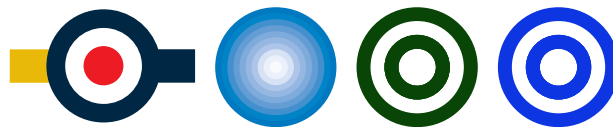
Ønsker du at ændre zoner, rute eller de antal dage dit Pendlerkort gælder, skal fornyelsesaftalen stoppes og oprettes på ny ved bestilling af nyt Pendlerkort.

Opsigelse af fornyelsesaftale

Du kan til enhver tid uden varsel opsigte din fornyelsesaftale under menupunktet 'Profil'. Ved opsigelse vil der gå op til et døgn, før opsigelsen er trådt i kraft. Et aktivt Pendlerkort bliver ikke refunderet, når du stopper en fornyelsesaftale.

Ved tilknytning af MobilePay til fornyelsesaftalen, skal du være opmærksom på, at hvis du ønsker at opsigte fornyelsesaftalen, skal det ske senest 3 dage før Pendlerkortet automatisk fornyes. Det skyldes, at MobilePay trækker betaling op til 2 dage før fornyelsesdatoen. Afmelder du senere end 3 dage før næste fornyelsesdato, og er betaling trukket fra din MobilePay-konto, vil dit Pendlerkort derfor fornyes til endnu en periode.

Misligholdelse af fornyelsesaftale



Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til straks at ophæve en fornyelsesaftale ved misligholdelse i form af manglende betaling gennem fornyelsesaftalen, eller hvis det tilknyttede betalingskort, eller Mobilepay-konto, ikke længere er aktivt, fx fordi det er spærret eller udløbet. Ved fejlet betaling forbeholder Rejsekort & Rejseplan A/S sig retten til ikke at udstede Pendlerkortet. Du kan til en hver tid købe et Pendlerkort manuelt og tilmelde dig automatisk fornyelse igen.

Meddelelse om ophævelse af fornyelsesaftalen vil ske ved notifikation i Rejsebillet og på registreret e-mail-adresse.

6 Levering og overførsel af billetter og pendlerprodukter

Billetter og pendlerprodukter købt via Rejsebillet bliver leveret til og gemt på den mobile enhed, hvorpå appen er installeret, og på det telefonnummer, du registrerer dig med. Derfor skal du bekræfte dit telefonnummer via en SMS-kode.

Hvis du af- og geninstallerer Rejsebillet på din mobile enhed, eller hvis du skifter telefonnummer, kan du selv overføre dine gyldige billetter, dine kvitteringer samt dine kundeoplysninger til din enhed/dit nye telefonnummer, hvis du har registreret din e-mail. Du skal nemlig benytte din e-mail for at gendanne din brugerprofil. E-mailen skal være unik, det vil sige, at der ikke må være flere brugere af appen, som er registreret med den. Har du ikke oplyst din e-mail, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter for at få hjælp til overførslen.

Vær opmærksom på, at der er en begrænsning for, hvor mange gange du kan overføre billetter og pendlerprodukter i gyldighedsperioden. Indenfor gyldighedsperioden kan billetter overføres 1 gang og pendlerprodukter 5 gange.

Din profil på Rejsebillet kan desuden kun være i brug på én mobil enhed ad gangen.

Det er ikke muligt at udskrive billetter og pendlerprodukter købt i Rejsebillet.

7 Kontrol

Billetter skal vises til kontrolpersonalet på forlangende. Kontrolpersonalet skal kunne verificere billetens gyldighed ved at scanne billetten eller foretage en kontrolopringning til det telefonnummer, som billetten er bestilt med. Det er derfor dit ansvar at sikre, at din mobile enhed er i en stand, hvor dette er muligt. Vær opmærksom på, at en revnet skærm kan forhindre scanning af billetten. For nærmere information om reglerne for billetkontrol henvises til Fælles landsdækkende rejseregler.



8 Kommunikation i Rejsebillet

I Rejsebillet kan du give feedback på din oplevelse af Rejsebillet. Du kan desuden vælge at modtage relevant serviceinformation via appens beskedcenter.

Har du afgivet samtykke til at modtage markedsføring via notifikation, vil du også kunne modtage denne type notifikationer i Rejsebillet. Se afsnit 9 for information om samtykke til markedsføring.

9 Afgivelse af samtykke

I Rejsebillet er det muligt at afgive samtykke til markedsføring fra de danske trafikvirksomheder. Du kan vælge om du vil modtage markedsføring via notifikationer, e-mail eller begge dele. Du kan let tilbagetrække dit samtykke til markedsføring ved at tilgå din profil i appen eller ved at ringe til Rejsekort Kundecenter.

Hvis du vælger at tilbagetrække dit samtykke til e-mail markedsføring hos den eller de trafikvirksomheder som samtykket gælder for, kan der gå op til 30 dage før tilbagetrækningen træder i kraft og dermed er registeret i Rejsebillet.

Personer under 18 kan ikke afgive samtykke til markedsføring.

10 Betalingsmåder/Betalingskort

Du kan betale med MobilePay, Apple Pay (kun iOS) eller betalingskort i Rejsebillet.

Du kan betale med følgende betalingskort: Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard og Maestro. Betalingen bliver trukket på din konto, når billetten leveres til din smartphone.

11 Kvittering

Du har som standard adgang til at se dine kvitteringer for dine køb direkte i Rejsebillet under menupunktet 'Profil'/'Mere' og undermenupunktet 'Tidligere køb'.

Du har desuden mulighed for at sende dine kvitteringer til dig selv som e-mail, under forudsætning af, at du har registreret din e-mail i Rejsebillet.

Bemærk at kvitteringer fra Rejsebillet ikke kan benyttes som gyldig billet.

12 Ændringer

I løbet af dine billetters gyldighedsperiode er det ikke muligt at ændre zoner eller gyldighedsperiode på de billetter, du har købt. En aktiveret rejsedag på Pendler20 kan ikke fortrydes eller ændres.



Dit stamkortnummer på Pendlerkortet vil ændre sig, hvis du vælger en ny zonekombination. I sjældne tilfælde kan der blive justeret i zonesammensætningen for en given relation mellem en afrejsezone til en destinationszone. Det betyder, at selvom du ikke har foretaget nogle ændringer ved fornyelse af dit Pendlerkort, kan stamkortnummeret alligevel ændre sig.

13 Tilbagebetaling

Du kan refundere dit Pendlerkort og Pendler20 fra appen via menupunktet 'Tidligere køb' ved at vælge det specifikke køb. Dette er kun muligt, hvis det betalingskort, du benyttede til købet, stadig er aktivt. Hvis betaling er sket med MobilePay eller Apple Pay sker tilbagebetaling til den konto, som er tilknyttet din Mobilepay eller Apple Pay. For generelle regler om tilbagebetaling af pendlerprodukter henvises til afsnit 4.3 i disse vilkår, som beskriver reglerne for de forskellige pendlerprodukttyper.

Hvis udbetaling ikke kan ske til det betalingskort eller den konto som er tilknyttet din Mobilepay, som blev benyttet til at købe Pendlerkort, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter for udbetaling til en alternativ angivet konto i et dansk pengeinstitut. Hvis du ikke har en konto i et dansk pengeinstitut, kan udbetaling ske til en udenlandsk konto (kontakt Rejsekort Kundecenter for nærmere information).

Billetter kan som udgangspunkt ikke ombyttes eller ændres. For regler om tilbagebetaling af enkeltbilletter henvises til afsnit 4.1 i disse vilkår, som beskriver reglerne for de forskellige billettyper.

I særlige situationer kan rejsehjemmel dog tilbagebetales i andre tilfælde, end det som er beskrevet i afsnittet ovenfor i dette afsnit. Dette kan fx være tilfældet, hvis det grundet tekniske fejl eller driftsstop hos trafikvirksomhederne ikke var muligt at gøre brug af billetten og der ikke var mulighed for erstatningstransport.

Har du brug for hjælp, fx vedr. ønske om refusion af billetter, samt ubrugt- eller restperiode på pendlerprodukter, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter. Henvendelser skal rettes til Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33 eller via kontaktformularen. [Find kontaktformularen her.](#)

14 Forbehold

Der tages forbehold for trykfejl.

Der tages desuden forbehold for, at ældre operativsystemer ophører med at blive understøttet i takt med, at de ikke længere vedligeholdes af Apple og Google.

15 Misbrug

Ved misbrug af Rejsebillet forbeholder Rejsekort & Rejseplan A/S sig retten til at:



- Blokere brugere midlertidigt eller permanent fra fremtidigt at kunne benytte appen til billetkøb, samt
- Annullere købte billetter og pendlerprodukter

Blokering af brugere fra fremtidigt at kunne benytte appen kan ske midlertidigt (i 1, 3 eller 6 måneder) eller permanent. Vurderingen af, om købte billetter og pendlerprodukter skal annulleres, og om en bruger skal blokeres, samt om det skal ske midlertidigt eller permanent, sker efter en konkret vurdering af det identificerede misbrug. Ved vurderingen af om billetter og pendlerprodukter skal annulleres samt af blokeringens varighed ift. en konkret bruger vil bl.a. omfanget af misbruget og om brugeren tidligere har fået spærret sin adgang til Rejsebillet indgå.

Annullering af købte billetter og pendlerprodukter kan i særlige tilfælde ske uden efterfølgende tilbagebetaling af rejsehjemlens værdi eller restværdi.

16 Ændring af disse vilkår

Rejsekort & Rejseplan A/S kan ændre disse vilkår, herunder priser, gebyrer og ydelser, i følgende situationer. De til enhver tid gældende vilkår kan findes på www.rejsekort.dk/rejsebillet/vilkaar-for-rejsebillet

- Ved ændringer i lovgivning eller praksis.
- Ved forøgede omkostninger for vores ydelser, herunder omkostninger til administration, distribution og personale.
- Ved væsentlige ændringer i de ydelser, Rejsekort & Rejseplan A/S tilbyder, herunder hvordan **Rejsebillet** anvendes.
- Ved prisregulering af produkter der foretages minimum én gang årligt
- For at imødekomme inflation

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 vilkår via e-mail, notifikation i Rejsebillet, brev eller Digital Post.

Ønsker du ikke at være omfattet af de nye vilkår, vil du inden for to måneder efter varslingen have mulighed for at lukke din brugerprofil på Rejsebillet, opsigte dit pendlerprodukt og din eventuelle aftale om automatisk fornyelse af pendlerprodukter. Hører vi ikke fra dig, betragter vi det som din accept af ændringerne.

Disse vilkår kan findes her: <https://www.rejsekort.dk/rejsebillet/vilkaar-for-rejsebillet>

Ændringer, der ikke er til ugunst for dig, kan foretages uden varsel ved offentliggørelse i appen eller på www.rejsekort.dk/rejsebillet.



Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

17 Klager

Klager relateret til Rejsebillet skal i første omgang rettes til Rejsekort Kundecenter. Bemærk dog, at klager over kontrolafgifter skal indgives til den trafikvirksomhed, som har udstedt kontrolafgiften.

Hvis du er uenig i Rejsekort Kundecenters afgørelse af en sag, kan der klages til en af instanserne nedenfor. Rette klageinstans afhænger af, hvad klagen vedrører.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Klager der vedrører opkrævning af kontrolafgift, Rejsebilletts funktionalitet, aktivering, optagelse i kunderegisteret m.v. kan indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro via et klageskema, der findes på www.abtm.dk.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Automatikvej 1

2860 Søborg

mail@abtm.dk

www.abtm.dk

DSB's Kundeambassadør

Hvis du har modtaget et skriftligt svar vedr. rejse med DSB, og du ikke er tilfreds med afgørelsen, kan de henvende dig til DSB's Kundeambassadør på kundeambassadoren@dsb.dk.

EU-kommissionens online klageportal

EU-kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis klageren er forbruger med bopæl i et andet EU-land. [Klage indgives her](#). Ved indgivelse af en klage skal klageren i klageportalen angive e-mailadressen administration@rejsekort.dk.

Forbrugerombudsmanden

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

Forbrugerombudsmanden kan endvidere behandle klager over fx manglende overholdelse af oplysningskrav, tredjemands misbrug af kort, god skik m.v. i henhold til lov om betalinger.

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens vej 35

2500 Valby



forbrugerombudsmanden@kfst.dk

www.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

www.datatilsynet.dk

Læs også klagevejledningen på www.rejsekort.dk

Spørgsmål og tvister om fortolkning af disse bestemmelser er underlagt dansk ret.