

Handelsbetingelser for DOT Mobilbilletter app

Version 2.9, 25. september 2018

Handelsbetingelser for salg af mobilbilletter i området Sjælland, Lolland, Falster og Møn via DOT Mobilbilletter app'en til Android og iOS smartphones (herefter kaldet "smartphone"). App'en udbydes af Din Offentlige Transport (DOT) og er ejet af DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR nr. 25050053. DOT er et samarbejde mellem trafikselskaberne DSB, Movia og Metroselskabet. Samarbejdet mellem DOT og DSB betyder, at dit køb af mobilbilletter foretages hos DSB og ikke DOT, og DSB er derfor dataansvarlig.

Behandling af dine personoplysninger

Når du køber en mobilbillet i DOT Mobilbilletter app, indsamler DSB oplysninger om dig og din rejse med det formål at kunne foretage salget af billetten. Vi indsamler og opbevarer kun de data, der er nødvendige for, at vi kan behandle dit køb og levere de produkter, du har bestilt, herunder opkræve betaling, føre kontrol af billet under din rejse og servicere dig ved henvendelse til kundeservice.

Disse data indsamler vi

Følgende personoplysninger behandles af DSB ved udstedelse af en mobilbillet via DOT Mobilbilletter app: Telefonnummer, geolokation ved køb (GPS), betalingskortsoplysninger, telefonmodel og operativsystem version samt app version på din telefon. Derudover gemmer vi din købshistorik i form af billet- og ordrenummer, startzone, antal zoner på billetten, gyldigheden på den købte billet, transaktionsnummer samt betalingsmetode (betalingskort eller Mobilklippekort).

Oplysningerne indsamles med hjemmel i persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra b), da oplysningerne er nødvendige for, at vi kan opfylde vores aftale med dig.

Dine oplysninger gemmes af DSB og DSB's databehandlere i løbende år plus 5 år, fra dit køb er foretaget, da DSB er omfattet af bogføringsloven, herunder reglerne om opbevaring af bogføringsmateriale.

Når du betaler med betalingskort, registreres oplysninger om dit betalingskort kun hos DIBS Payment Services A/S, som er DSB's leverandør af betalingsløsninger. Alle overførsler af betalingskorttransaktioner sker krypteret og i overensstemmelse med de regler, der fastsættes af betalingskortudbyderne.

Databehandlere og videregivelse

Oplysninger, som indsamles og behandles af DSB, opbevares dels hos DSB, dels hos DSB's leverandører af databehandling (herefter kaldet "databehandlere"). DSB benytter ikke databehandlere, som overfører data til tredjelande, dvs. lande uden for EU/EØS.

Dine oplysninger videregives til Metroselskabet, Metro Service, Movia og DOT med det formål, at de kan behandle dit køb, herunder føre kontrol af billet under din rejse og servicere dig ved henvendelse til kundeservice. Herudover videregives dine transaktions- og bankoplysninger til Nets og Handelsbanken, da disse to formidler din betaling af den købte billet.

DSB benytter Crashlytics til løbende at indsamle information om din brug af DOT Mobilbilletter app'en med henblik på at kunne fejlsøge og forbedre app'en i forbindelse med eventuelle nedbrud. I den forbindelse sendes anonymiserede data om telefon model og operativsystem version.

DSB benytter Google Analytics til at indsamle oplysninger om din brug af DOT Mobilbilletter app med henblik trække statistik om brugen af app'en. I den forbindelse sendes anonymiserede data om operativsystem version, tidspunkt for download/opdatering og afinstallation af app'en, for hvornår app'en åbnes første gang efter installation samt tidspunkt for påbegyndelse af hvert app besøg (session).

Endelig benytter DSB Google Maps og Rejseplanen i forbindelse med fremsøgning af rejser og startzoner. Der sker udelukkende en anonymiseret udveksling af geokoordinater i den forbindelse

Hvis du ønsker at vide mere

Hvis du ønsker at få uddybet, hvordan dine oplysninger bliver behandlet, eller du ønsker at gøre brug af dine rettigheder, kan du læse mere på <https://dsb.dk/privatlivspolitik>

Gyldighed

Mobilbilletter er gyldige til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og Metro inden for gyldighedstiden og gyldighedsområdet.

En mobilbillet er gyldig fra det tidspunkt, hvor den er modtaget, og kun på det telefonnummer, hvortil den er købt. Mobilbilletten skal være modtaget før påstigning. Stiger du på bus, tog eller Metro, før du har modtaget mobilbilletten, rejser du uden gyldig rejsehjemmel.

Såfremt du mister din smartphone, hvis den løber tør for strøm, eller du på anden måde ikke er i stand til at vise din mobilbillet eller få det scannet, fx på grund af en revnet skærm, skal du købe en anden billet, inden du begynder din rejse. Gør du ikke det, må du påregne at skulle betale en kontrolafgift.

Sidste påstigning skal ske, inden mobilbilletten udløber. Herefter er mobilbilletten gyldig til, at du kan fortsætte rejsen inden for gyldighedsområdet, men ikke til skift til anden bus, tog eller Metro.

Kopiering, ændring eller videresendelse af mobilbilletter er strafbart, og misbrug kan anmeldes til politiet. Det er endvidere strafbart at rejse på billetter, der er kopierede eller forfalskede.

Gyldige billetter kan fremvises, selvom din smartphone er i offline tilstand.

Ved køb af cykelbillet skal du være opmærksom på, at der er tidspunkter, hvor cykelmedtagning ikke er tilladt. Læs mere om reglerne på www.dinoffentligetransport.dk/cykler.

Levering

Mobilbilletter bliver leveret til og gemt på den smartphone og på det mobilnummer, hvortil de er købt. Mobilbilletter købt via DOT Mobilbilletter app er kun gyldige på den smartphone og det mobilnummer, hvortil den er købt, og skal vises på denne smartphone.

Hvis du af- og geninstallerer app'en på samme smartphone og telefonnummer som før, bliver gyldige billetter og Mobilklippekort overført til smartphonen igen. Hvis du skifter smartphone og flytter SIM-kortet til din nye smartphone, vil billetter og Mobilklippekort også blive overført til den nye smartphone. Vi anbefaler, at du afinstallerer app'en på den gamle smartphone.

Hvis du skifter telefonnummer, mister du eventuelt gyldige mobilbilletter. Gyldige Mobilklippekort, der blev købt, da app'en var registreret med dit gamle telefonnummer, vil heller ikke længere være tilgængelige. Ved kontakt til et af DOTs Kundecentre kan du få overflyttet gyldige Mobilklippekort til dit nye telefonnummer. Undlad at registrere app'en med et andet telefonnummer end det, der hører til smartphonen. Det vil medføre en kontrolafgift i en kontrolsituation.

Kontrol

Mobilbilletten skal vises til chaufføren ved indstigning i bussen og til bus, tog og Metro kontrolpersonale på forlangende. Billetten skal vises med de 4 kodelinjer synlige. Mobilbillettens gyldighed skal kunne verificeres ved at

kontrolpersonalet scanner billetten, sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil billetten er bestilt. Derfor skal du selv sikre, at din smartphone er i en stand, hvor dette er muligt. Vær opmærksom på, at en revnet skærm kan forhindre scanning af billetten.

Betalingsmåder/Betalingskort

I DOT Mobilbilletter app'en kan du betale med følgende betalingskort: Dankort, Visa/Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard og Maestro. Betalingen bliver trukket på din konto, når mobilbilletten er leveret til din smartphone. Vær opmærksom på, at der kan være delvis eller fuld begrænsning på brug af betalingskort, som er udstedt i udlandet. Læs mere på www.dinoffentligetransport.dk.

Det er også muligt at betale med Mobilklippekort eller faktura (for virksomheder, der har en fakturaaftale).

DOT Mobilbilletter app'en anvender DIBS Payment Services, hvilket sikrer, at din betaling er sikker og certificeret af Nets. For Visa, Visa Electron, MasterCard og Maestro er der tilføjet et ekstra sikkerhedstrin i betalingsforløbet i form af 3D Secure, så dit betalingskort ikke kan blive misbrugt af andre. For Dankort og Visa-Dankort anvendes Dankort Secured by Nets. På www.dibs.dk kan du læse om sikker betaling. For yderligere information vedrørende betaling via internettet henviser vi til www.forbrug.dk.

Kvittering

Du kan få en kvittering på dit køb ved at gå til denne side på DOTs hjemmeside: www.dinoffentligetransport.dk/kvittering. Kvitteringen kan ikke benyttes som billet. Vær opmærksom på, at hvis du skifter telefonnummer, er det ikke længere muligt at hente kvitteringer på køb via dit gamle telefonnummer. For at logge på skal du nemlig modtage en kode via SMS på det telefonnummer, som var registreret, da købet blev foretaget. Kvitteringer gemmes i PDF format, som du kan printe.

Mobilklippekort

Et Mobilklippekort har 20 klip/zoner og koster 180 kr. Klippekortet benyttes som betalingsmiddel til køb af mobilbilletter zone 2-8, hvorved du får rabat. Øvrige billetter købes med betalingskort eller faktura.

Mobilklippekortet har en gyldighed på 12 måneder fra købsdatoen. Udløbsdatoen vil være angivet på dine Mobilklippekort. Restzoner tilbagebetales i op til et år efter udløb ved at skrive til DSBs Kundecenter via formularen www.dsb.dk/mobilklip. Læs mere om refundering på www.dinoffentligetransport.dk/refunder_klip.

Når du har købt et Mobilklippekort (via "Mobilklippekort" knappen på forsiden), skal du derefter vælge den billet, du ønsker at købe. Hvis den kan købes med Mobilklippekortet, og du har mobilklip nok til den valgte billet, vil app'en foreslå Mobilklippekortet som betalingsmiddel.

Tilbagebetaling

Mobilbilletter kan ikke ombyttes, ændres eller tilbagebetales. I særlige tilfælde kan mobilbilletter tilbagebetales, hvis de ikke har været benyttet, f.eks. ved fejl eller afbrydelser hos trafikelskaberne. Tilbagebetaling kan kun ske fra et af trafikelskabernes kundecentre. Mobilklippekort er refunderbare. Se afsnittet ovenfor. Læs mere på www.dinoffentligetransport.dk/mobilbillet_refusion.

Mobilklippekort kan tilbagebetales, jf. afsnittet ovenfor.

Gebyr

Der er intet gebyr ved køb af mobilbilletter.

Forbehold

Der tages forbehold for ændring i specifikation i produktet samt trykfejl.

DOT forbeholder sig ret til at ophøre med at understøtte ældre styresystemer.

Henvendelse

Ved fejl, mangler eller evt. udeblevne leverancer skal du kontakte:

Din Offentlige Transport

Tlf. 70 15 70 00

www.dinoffentligetransport.dk

Selskaberne under Din Offentlige Transport er alle tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Er du ikke tilfreds med en afgørelse truffet af et af selskaberne, har du derfor mulighed for at klage til:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, www.abtm.dk.