

# Handelsbetingelser og privatlivspolitik for DOT Billetter app

Version 1.2, 14. juni 2021

## Privatlivspolitik for DOT Billetter app

DOT Billetter app er udviklet til Android og iOS smartphones (fremover benævnt "smartphones") til køb af DOT billetter og pendlerkort på Sjælland, Lolland-Falster og Møn. DOT Billetter appen udbydes og ejes af Din Offentlige Transport (DOT), Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, CVR 38181793.

DOT er et samarbejde mellem DSB, Movia og Metroselskabet ("Trafikselskaberne") om at skabe en bedre og mere sammenhængende offentlig transport på Sjælland og Øerne.

DOT og Trafikselskaberne er i fællesskab dataansvarlige og dermed ansvarlige for, at vores behandling af dine personoplysninger lever op til databeskyttelsesreglerne. DOT videregiver endvidere data til DSB, Movia og Metroselskabet med henblik på selvstændig sagsbehandling ved kundehenvendelser, behandling af kontrolafgiftssager ol. I disse tilfælde vil det pågældende trafikselskab alene være dataansvarlig for behandlingen.

### **Behandling af dine personoplysninger**

Når du køber en billet eller et pendlerkort (fremover benævnt "billet") i DOT Billetter app, indsamler vi oplysninger om dig og din rejse med det formål at kunne foretage salget af billetten.

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.

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 billetten under din rejse, fejlfinde og servicere dig ved henvendelse til kundeservice.

### **Disse data indsamler vi**

Følgende personoplysninger behandles ved udstedelse af billet via DOT Billetter app: Telefonnummer, betalingskortoplysninger (gemt hos DIBS), telefonmodel og operativsystem version samt app version på din telefon.

Hvis du køber pendlerkort, gemmer vi også dit navn, din fødselsdato og din e-mail. Hvis du kun køber billetter, har du mulighed for at lade os gemme din e-mailadresse, hvis du ønsker selv at kunne overføre dine billetter og kvitteringer, når du skifter telefonnummer eller af- og geninstallerer appen. Derudover gemmer vi din billethistorik i form af billettype- og ordrenummer, startzone, antal zoner på rejsehjemmel, købstidspunkt, gyldighedsperiode, gyldighedsområde (gyldige zoner) og DIBS transaktionsnummer.

Endelig gemmer vi det, du søgte på i dine fra-til søgninger (eksempelvis din lokations zonennummer, holdepladsnavn eller en adresse) før købet af billetten. Det gør vi for at kunne opklare, om der er sket fejl, hvis du for eksempel klager over en kontrolafgift.

Når du betaler med betalingskort, registreres oplysninger om dit betalingskort kun hos DIBS Payment Services A/S, som er DOTs leverandør af betalingsløsninger. Hvis du gemmer betalingskortet i appen, gemmer DOT oplysning om betalingskorttypen. Alle overførsler af betalingskorttransaktioner sker krypteret og i overensstemmelse med de regler, der fastsættes af betalingskortudbyderne.

Vi gemmer dine oplysninger i løbende år plus 3 år, fra dit køb er foretaget, hvorefter de slettes, herunder også det, du søgte på, da du bestilte billetten, Dog gemmes oplysninger omfattet af bogføringsloven i løbende år plus 5 år, det vil sige data relateret til selve billetten, herunder også DIBS transaktionsnummeret.

### **Databehandlere og videregivelse**

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

Med henblik på kontrol og validering af din billet videregives oplysninger om dine billetter til DSB (Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR nr. 25050053), der drifter den fælles landsdækkende platform for billetkontrol.

Herudover videregives dine transaktions- og bankoplysninger til Nets og Handelsbanken, da disse to formidler din betaling af den købte billet.

Vi benytter HockeyApp Crash Reports til løbende at indsamle information om din brug af DOT Billetter appen med henblik på at kunne fejlsøge og forbedre appen i forbindelse med eventuelle nedbrud. I den forbindelse sendes anonymiserede data om telefonmodel og operativsystem version, der ikke kan henføres tilbage til dig.

Vi benytter Firebase til at indsamle oplysninger om din brug af DOT Billetter app med henblik på at trække statistik om brugen af appen, så vi kan forbedre appen med udgangspunkt i, hvordan den bruges. I den forbindelse sendes anonymiserede data om din IP-adresse, operativsystem version, tidspunkt for download/opdatering og afinstallation af appen, for hvornår appen åbnes første gang efter installation samt tidspunkt for påbegyndelse af hvert app besøg (session), der ikke kan henføres tilbage til dig.

Endelig benytter vi Google Maps og Rejseplanen i forbindelse med fremsøgning af rejser og startzoner, så du kan få den rigtige billet. Der sker udelukkende en anonymiseret udveksling af geokoordinater i den forbindelse, der ikke kan henføres tilbage til dig.

### **Dine rettigheder**

Du har ret til at få oplyst, om vi behandler personoplysninger om dig. Hvis vi behandler personoplysninger om dig, har du ret til at få information om:

Hvilke oplysninger vi behandler  
Formålet/formålene med behandlingen  
Hvem vi videregiver oplysningerne til  
Hvor længe vi opbevarer dine oplysninger eller de kriterier, der anvendes til at fastlægge tidsrummet.

Du har ret til at bede os om at rette oplysninger om dig, hvis de ikke er korrekte.

Du har ret til at bede os om at slette oplysninger om dig, medmindre lovgivningen foreskriver, at vi skal opbevare oplysningerne i en bestemt periode.

Du har ret til at bede os om at begrænse behandlingen af dine personoplysninger. Det betyder, at vi alene må opbevare dine personoplysninger, mens din indsigelse undersøges nærmere. Du kan ikke

benytte denne ret, hvis vi har et betalingskrav mod dig, fx en kontrolafgift eller manglende betaling for billet.

Hvis du ønsker at klage over behandlingen af dine personoplysninger, kan du henvende dig til et hvilket som helst af Trafikselskaberne på følgende e-mailadresser:

Movia	<a href="mailto:dpo.moviatrafik@bechbruun.com">dpo.moviatrafik@bechbruun.com</a>
DSB	<a href="mailto:dpo@dsb.dk">dpo@dsb.dk</a>
Metroselskabet	<a href="mailto:dpo@m.dk">dpo@m.dk</a>

Hvis du ikke er enig i besvarelsen af din klage, kan du klage til Datatilsynet. Læs mere på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

Hvis du har yderligere spørgsmål til, hvilke oplysninger vi har registreret om dig, og hvordan de bliver behandlet, eller du ønsker at gøre brug af dine rettigheder som nævnt ovenfor, kan du benytte [denne formular](#).

## Handelsbetingelser for DOT Billetter app

### **Rejseregler**

Rejsen er omfattet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar, tilbagebetaling mm.

[Læs om rejsegaranti for bus, tog og metro.](#)

[Læs om rejsetidsgaranti for tog.](#)

[Læs om de fælles landsdækkende rejseregler og vejledning til brug af kort og billetter her.](#)

### **Gyldighed**

Billetter er først gyldige, når de er modtaget på smartphonen, 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 smartphone, 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 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 billetten udløber. Er din billet udløbet, kan du færdiggøre rejsen inden for de zoner, billetten gælder. Du kan dog ikke skifte til anden bus, tog eller metro.

Kopiering, forfalskning eller ændring af DOT billetter og overførsel til anden person er strafbart, og misbrug kan anmeldes til politiet. Det er endvidere strafbart at rejse på billetter, der er forfalskede eller kopierede.

Zonebilletter (1-8 zoner) og City Pass er gyldige til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og metro inden for gyldighedstiden og de valgte zoner

Enkeltbilletter på 9 zoner eller mere er gyldige til én naturligt fremadskridende rejse fra afrejsezone til destinationszone med tog, metro og busser den dag, hvor den er købt. Ved skift af transportmiddel skal den fortsatte rejse påbegyndes ved først mulige lejlighed efter skiftet.

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 Metro tillæg 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 30-60 dage, er gyldige til kl. 03.59.59 natten efter sidste gyldighedsdag. City Pass og zonebilletter (1-8 zoner) er gyldige i den tidsperiode, som står angivet på billetten. En aktiveret rejsedag på Pendler20 er gyldig til førstkomende kl. 03.59.59.

Ved køb af cykelbillet skal du være opmærksom på, at der er tidspunkter, hvor cykelmedtagning ikke er tilladt. [Læs om reglerne her.](#)

[Læs mere om billetgyldighed og -regler på denne side.](#)

### **Levering og overførsel af billetter og pendlerkort**

Billetter købt via DOT Billetter appen bliver leveret til og gemt på den smartphone, 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 DOT Billetter appen på din smartphone, eller hvis du skifter telefonnummer, kan du selv overføre dine gyldige billetter, dine kvitteringer samt dine kundeoplysninger til din smartphone/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 kundecenteret for at få hjælp til overførslen.

Vær opmærksom på, at der er en begrænsning for, hvor mange gange du kan overføre billetter og pendlerkort. [Læs mere om overførsel af billetter og gendan bruger her.](#)

Det er ikke muligt at udskrive billetter og pendlerkort.

### **Kontrol**

Billetter skal vises til chaufføren ved indstigning i bus og til kontrolpersonalet på forlangende i bus, tog og metro. Billetter skal vises i appen, således at animationsikonet på billetten er aktivt. Zoner og dato skal fremgå, og på opfordring skal kontrolkoden på side 2 af billetten både kunne vises og scannes, og på forlangende skal telefonen sættes i online tilstand. Skærbilleder eller anden kopiering af billetter accepteres ikke som gyldig rejsehjemmel. På forlangende skal gyldig legitimation kunne fremvises sammen med pendlerkortet. Gyldig legitimation er eksempelvis sundhedskort, studiekort, kørekort og pas.

Kontrolpersonalet skal kunne verificere mobilbillettens gyldighed ved at scanne billetten eller foretage en kontrolopringning til det telefonnummer, som billetten er bestilt med. 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.

### **Glemt kort**

Hvis du har købt et pendlerkort og er medlem af DSB Plus (gratis), kan du tilmelde dig Glemt kort-

servicen og undgå at betale en kontrolafgift, hvis din smartphone er løbet tør for strøm eller er glemt. Denne service virker kun i S-toget og regionaltogene på Sjælland, Lolland-Falster og Møn. Glemte Kort-servicen kan benyttes 6 gange om året. [Læs om Glemte Kort-servicen her](#).

Hvis du er tilmeldt DSB Pendler Rejsetidsgaranti skal du huske at opdatere din profil i Pendlerrejsetidsgarantisystemet via dsb.dk med eventuelt nyt stamkortnummer eller målestrækning.

### **Betalingsmåder/Betalingskort**

Du kan betale med MobilePay eller betalingskort i DOT Billetter app.

Du kan betale med følgende betalingskort: Visa/Dankort, Visa, Visa Electron, MasterCard og Maestro. Betalingen bliver trukket på din konto, når billetten leveres til din smartphone. Vær opmærksom på, at der kan være delvis eller fuld begrænsning på brug af betalingskort, som er udstedt i udlandet.

DOT Billetter appen anvender DIBS Payment Services, hvilket sikrer, at din betaling er sikker og certificeret af Nets. For alle betalingskort er der tilføjet et ekstra sikkerhedstrin i betalingsforløbet i form af 3D Secure eller Secured by Nets, så dit betalingskort ikke kan blive misbrugt af andre. På [www.dibs.dk](http://www.dibs.dk) kan du læse om sikker betaling. For yderligere information vedrørende betaling via internettet henviser vi til [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

### **Kvittering**

Du får som standard kvitteringer for dine køb tilsendt som e-mail. Kvitteringen kan ikke benyttes som billet.

Du kan fravælge at få kvitteringer sendt via e-mail i appen under menupunktet 'Profil' og undermenupunktet 'Tilladelser'.

Kvitteringer for alle køb i appen findes desuden i appen under menupunktet 'Profil' og undermenupunktet 'Tidligere køb'.

### **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, så selvom du ikke har foretaget nogle ændringer ved fornyelse af dit pendlerkort, kan stamkortnummeret godt ændre sig. I så fald informeres du om ændringen, så du kan opdatere stamkortnummeret ved rejsetidsgaranti eller Glemte-kort servicen.

Hvis du har købt forkerte zoner eller pendlerkort tillæg (Metro eller DSB 1' Regionaltog), og pendlerkortet eller Pendler20 stadig er gyldigt, kan du bede om at få refunderet pendlerkortet/Pendler20 og bestille et nyt. Det er ikke muligt at refundere pendlerkort/Pendler20 tillæg separat.

### **Tilbagebetaling**

Pendlerkort og Pendler20 kan refunderes efterfølgende regler:

- Før pendlerkortet eller Pendler20 bliver gyldigt: Tilbagebetaling af det fulde beløb
- I pendlerkort gyldighedsperioden: Der fratrækkes værdien af 8 dage og forbrugte dage inkl. dags dato

- I Pendler20 gyldighedsperioden: Der fratrækkes værdien af 5 dage og de forbrugte dage
- Efter udløb af gyldighedsperioden: Ingen refusion

Du kan refundere dit pendlerkort og Pendler20 fra appen via menupunktet 'Notifikationer & hjælp'. Dette er kun muligt, hvis det betalingskort, du benyttede til købet, stadig er aktivt. Hvis det ikke er det, skal du kontakte kundeservice for at få refunderet dit pendlerkort eller Pendler20.

[Du kan læse mere om regler for pendlerkort og Pendler20 refusion her.](#)

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 trafiksekskaberne. Tilbagebetaling kan kun ske fra et af trafiksekskabernes kundecentre.

[Du kan læse mere om regler for enkeltbillet refusion her.](#)

### **Gebyr**

Der er intet gebyr ved køb af billetter i DOT Billetter app. Der kan dog, afhængigt af dit telefonabonnement, være omkostninger til din teleoperatør for datatransmission ved brug af DOT Billetter appen.

### **Forbehold**

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

DOT forbeholder sig ret til at ophøre med at understøtte ældre operativsystemer i takt med, at de ikke længere vedligeholdes af Apple og Google.

Ved misbrug af appen forbeholder DOT sig ret til at blokere brugere fra at benytte appen til billetkøb.

### **Henvendelse**

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

Din Offentlige Transport

Tlf. 70157000

[www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk)

Trafiksekskaberne 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](http://www.abtm.dk).