

Handelsbetingelser og privatlivspolitik for DOT Billetter app

Version 1.3, 27. januar 2022

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 førstkommande 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 regionaltoget på Sjælland, Lolland-Falster og Møn. Glemt Kort-servicen kan benyttes 6 gange om året. [Læs om Glemt 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 kan du læse om sikker betaling. For yderligere information vedrørende betaling via internettet henviser vi til 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 Glemmt-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 trafikelskaberne. Tilbagebetaling kan kun ske fra et af trafikelskabernes 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

Trafikselskaberne 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.