

## Rejsekort som app

3. september 2024

Maria Mejnertsen

### Ofte stillede spørgsmål om Rejsekort som app (Sept. 2024)

[mm@rejsekort.dk](mailto:mm@rejsekort.dk)

#### Indholdsfortegnelse:

1.	BAGGRUND FOR REJSEKORT SOM APP .....	2
2.	HVAD SKER DER MED REJSEKORT SOM KORT? .....	6
3.	ALTERNATIV TIL APP .....	8
4.	TIDSPLAN FOR APPEN .....	8
5.	SÅDAN BRUGER DU REJSEKORT SOM APP .....	9
6.	BETALING OG RABATTER .....	15
7.	TEKNISKE SPØRGSMÅL .....	17

## Ofte stillede spørgsmål om Rejsekort som app (Sept. 2024)

---

### Spørgsmål

### Svar

---

#### 1. BAGGRUND FOR REJSEKORT SOM APP

---

<p>1 <i>Hvilken forskel vil Rejsekort som app gøre?</i></p>	<p>I 2023 blev der foretaget 176 mio. Rejsekort-rejser med kollektiv transport på tværs af Danmark</p> <p>Rejsekort som app vil gøre muligheden for at få en billet nemmere for de rejsende, når de benytter kollektiv transport.</p> <p>66% af Rejsekort-kunderne har efterspurgt Rejsekort på telefonen, fordi det vil gøre det nemmere for dem at benytte kollektiv transport.</p>
<p>1.1 <i>Hvilke fordele er der ved appen?</i></p>	<p>Mange er vant til at have kørekort, sundhedskort, betalingskort osv. på vores telefoner. Nu kommer Rejsekort som app ud til alle rejsende i Danmark.</p> <p>96% af Rejsekort-kunderne har en smartphone – og hvis du husker din telefon, husker du nu også dit Rejsekort.</p> <p>Fordelene ved appen er:</p> <p>Altid ved hånden. Den rejsende kan checke ind direkte på sin telefon uden kontakt med de blå punkter.</p> <p>Kun ét check ind på rejsen. Den rejsende skal ikke bekymre sig om at foretage nyt check ind når der skiftes transportmiddel undervejs på rejsen. Det sker automatisk i appen.</p> <p>Nemt check ud med et swipe. Den rejsende vil blive husket på at checke ud ved at modtage en notifikation på telefonen.</p>
<p>1.2 <i>Hvilke opmærksomhedspunkter er der ved appen?</i></p>	<p>Vi er opmærksomme på, at det for nogle kan en overgang fra et fysisk kort til en app være en omvæltning – og vise sig umuligt.</p> <p>Derfor er vi også i fuld gang med at arbejde på en løsning til dem, der ikke har mulighed for at bruge Rejsekort som app.</p> <p>Kunderne vil fortsat kunne bruge deres Rejsekort som kort, selvom vi tilbyder Rejsekort på app.</p>

---

Med Rejsekort som app kan du checke ind og ud med et swipe på din smartphone. Du skal ikke bruge de blå punkter. Appen registrerer selv hvor og hvornår din rejse begynder og slutter.

### 1.3 Hvad kan appen?

Når du har checket ind, har du en gyldig billet, som du kan vise på telefonen til en kontrollør.

Du skal ikke checke ind igen, når du skifter transportmiddel undervejs – det regner appen selv ud.

Hvis du glemmer at checke ud, kan appen minde dig om det. Hvis du slår Smart check ud til i appen, kan Rejsekort som app checke dig ud.

---

Med Rejsekort som app kan du ikke købe enkeltbilletter på forhånd til en bestemt afgang. Her skal du i stedet bruge RejseBillet, DOT Billetter app – eller automater, sms-billet, osv.

### 1.4 Hvad kan appen ikke?

Senere vil du kunne checke flere personer ind på samme rejse.

Særligt for metro:

I denne version af Rejsekort som app kan du endnu ikke checke en cykel ind. Denne funktion kommer senere.

---

Du skal ikke checke ind igen, når du skifter mellem transportmidler på samme rejse.

Du kan ikke længere få sammenkædet rejser. Det vil sige, at du ikke længere kan checke ud og fortsætte en rejse med et nyt check ind inden for 30 min, og få "rejsebenene" kædet sammen til én rejse. Vent derfor med at checke ud, til du er sikker på, at din rejse er slut.

### 1.5 Hvad er anderledes fra det fysiske Rejsekort?

Du skal ikke tanke dit Rejsekort op – alle rejser i appen opgøres og betales dagligt.

**Særligt for busser:**

Du skal checke ind inden rejsens start, dvs. mens du står ved stoppestedet.

Du skal checke ud efter rejsens afslutning (dvs. når du har forladt bussen) – og først når rejsen er helt slut.

---

Udrulning af Rejsekort som en app til hele landet og mange millioner kunder er en opgave vi har meget stor respekt for.

Det er vigtigt for os, at det bliver nemt for kunderne at anvende Rejsekort som app, og at kundeoplevelsen er god.

*1.6 Hvornår regner I med, at Rejsekort som app er klar til brug for alle kundegrupper?*

Derfor lancerer vi Rejsekort som app trinvist. I april 2024 lancerede vi til en afgrænset målgruppe på ca. 20.000 kunder. Nu er appen tilgængelig for alle voksne, 18 år og derover, og alle på 67 år og ældre kan bruge appen og få rabat, ligesom unge mellem 18 og 25 år kan få rabat på udvalgte rejser og tidspunkter.

Over det kommende år vil vi kunne tilbyde Rejsekort som app til vores øvrige kundegrupper.

---

Lige nu kan voksne på 18 år og derover bruge appen. Alle på 67 år og ældre kan få pensionistrabat, og unge mellem 18 og 25 år kan få rabat på udvalgte rejser og tidspunkter. Vi giver også mulighed for at betale for rejser med både MobilePay og forskellige betalingskort.

*1.7 Hvem kan benytte Rejsekort som app?*

Senere bliver det muligt at checke medrejsende, cykler og kæledyr ind.

I løbet af 2025 vil børn og unge under 18 år samt kunder, der er visiteret til rabat (handicap og førtidspensionister), kunne checke ind med Rejsekort som app.

---

*1.8 Hvilken forskel vil Rejsekort som app gøre?*

I 2023 blev der foretaget 176 mio. Rejsekort-rejser med kollektiv transport på tværs af Danmark

Rejsekort som app vil gøre rejsen med kollektiv transport nemmere, da billetten nu vil ligge på telefonen.

66% af Rejsekort-kunderne har efterspurgt Rejsekort på telefonen, fordi det vil gøre det nemmere for dem at benytte kollektiv transport.

---

*1.9 Hvor i landet kan jeg bruge Rejsekort som app?*

Med Rejsekort som app kan du købe billetter til kollektiv transport i hele Danmark, undtagen hos BAT på Bornholm. Du kan desuden bruge appen udvalgte steder i Sverige (Malmö C St., Hyllie St., og Triangeln St.) samt på en enkelt busrute i Nordtyskland (Buslinje 110 Sønderborg-Flensborg).

---

Leverandøren af Rejsekort som app er FAIRTIQ fra Schweiz, som har leveret tilbuddet med det bedste forhold mellem kvalitet, pris og tidsplan og er derfor valgt som leverandør. FAIRTIQ har en velafprøvet løsning i Schweiz, Østrig og en række europæiske byer.

Opgaven er konkurrenceudsat på en Software-as-a-Service rammeaftale, som Rejsekort & Rejseplan A/S indgik i sommer 2023.

Rammeaftalens varighed er 8 år, og har en samlet værdi på 400 mio. kr. Vi forventer, at beløbet bliver anvendt over de kommende 8 år, da der udover den indgåede aftale med FAIRTIQ, også skal indkøbes en række støttesystemer og tilpasninger til de eksisterende systemer.

Vi kan desværre ikke oplyse den præcise tilbudspris, vi har modtaget fra FAIRTIQ.

---

**1.10 Hvem er leverandør?**

*Hvordan er leverandøren blevet valgt?*

*Hvad er prisen?*

Vi har undersøgt grundigt, om det ville kunne lade sig gøre at bruge kreditkort på de blå standere.

Rejsekort-systemet med de blå standere understøtter desværre ikke den teknologi, som er nødvendig for at man kan bruge kreditkort på standerne.

For at kunne bruge kreditkort i forbindelse med check-in vil det kræve en betydelig videreudvikling af systemet, som vil tage lang tid og koste mange penge.

**1.11 Hvorfor giver det mening at udvikle en app i stedet for en kreditkortløsning som i andre lande?**

Vi har derfor vurderet, at gevinsterne for kunderne ikke står mål med den investering i kroner og tid, som det vil kræve at gennemføre den opgradering

I Lov 206 er det vedtaget, at en kommende billetløsning til hele Danmark skal rumme både rejseplanlægning og -billettering. Det vil man ikke kunne imødekomme med en kreditkortløsning til de nuværende blå standere.

Vores opgave er at dække hele Danmark på tværs af bus, tog, metro og letbane – altså den opgave som vi indtil nu har løst med det eksisterende Rejsekort.

---

## 2. HVAD SKER DER MED REJSEKORT SOM KORT?

---

- Rejsekort som app er et af de mest efterspurgte produkter fra vores kunder.
- 2.1 *Hvorfor beholder I ikke bare "de blå punkter" / check ind og ud-standerne til os, der hellere vil bruge det alm. Rejsekort?*
- De blå punkter er vedligeholdelseskrævende, og mange kunder synes, det er besværligt, at man skal huske at checke ind og ud med det fysiske kort - især når man skifter mellem transportmidler.
- Det vil blive nemmere og hurtigere at stige på og af bussen, når du skal checke ind og ud *udenfor* bussen i stedet for i døren på vej ind eller ud.
- 
- 2.2 *Jeg har ikke en smartphone. Hvordan skal jeg rejse?*
- Du kan stadig bruge Rejsekort som kort, som du hele tiden har gjort.
- Vi giver besked i god tid inden der sker en forandring med Rejsekort som kort. Vi ved, at der er kunder, som af forskellige årsager ikke ønsker eller har mulighed for at bruge en app, og til dem kommer et godt alternativ med kort og fysisk udstyr.
- Rejsekort som kort bliver ikke udfaset, før vi har et godt alternativ på plads til dem, som ikke kan bruge appen.
- 
- 2.3 *Skal det fysiske Rejsekort væk?*
- Det nuværende Rejsekort og de blå punkter består, indtil vi har et godt alternativ på plads, som kan erstatte det.
- Rejsekort som kort er ved at have nået sin teknologiske levetid og skal med tiden udfases.
- Hvornår afhænger af, hvornår alternativet er på plads og har samme stabilitet, som vi kender det fra Rejsekort som kort.
- Vi er meget opmærksomme på, at der er ca. 10% af de eksisterende Rejsekort-kunder (det ved vi fra vores kundeundersøgelser), der af forskellige årsager ikke kan bruge Rejsekort som app. De kunder skal have et alternativ, som vi arbejder på at få på plads.
- Det er endnu for tidligt at beskrive alternativet præcist, men der vil komme en form for udstyr, som det kendes fra det nuværende Rejsekort.
- Det er vigtigt at understrege, at det fortsat er muligt for de rejsende at bruge Rejsekort som kort, når vi tilbyder Rejsekort som app. Vi håber, at rigtig mange af kunderne vil tage imod Rejsekort som app.
-

---

	Selvom vi lancerer Rejsekort som app, vil det stadig være muligt at bruge Rejsekort som kort.
2.4 <i>Hvornår kan jeg ikke længere bruge mit nuværende Rejsekort?</i>	Vi arbejder på et alternativ til de kunder, der af forskellige årsager ikke kan bruge Rejsekort som app. Alternativet bliver tilgængelig, i god tid <i>inden</i> vi lukker for Rejsekort som kort.
2.5 <i>Skal jeg opsigte mit fysiske Rejsekort med det samme?</i>	Du kan fortsætte med at bruge Rejsekort som kort samtidig med, at du bruger Rejsekort som app. Der er dog et par ting, du skal være opmærksom på: <ul style="list-style-type: none"><li>• Du kan ikke overføre saldoen fra dit nuværende Rejsekort til Rejsekort som app</li><li>• Rejser du vest for Storebælt, kan du én gang overføre optjente rabattrin til Rejsekort som app.</li><li>• Når du er klar til kun at bruge Rejsekort som app, anbefaler vi, at du stopper din tank-op-aftale og rejser for de penge, der står på dit Rejsekort som kort</li><li>• Hvis du spærrer dit Rejsekort som kort, refunderer vi automatisk de penge, der står på dit Rejsekort. Du kan spærre dit kort i vores selvbetjening eller med hjælp fra Rejsekort Kundecenter.</li></ul>
2.6 <i>Skal jeg holde op med at bruge det fysiske Rejsekort?</i>	Ja, når du er tryk ved at bruge Rejsekort som app, og appen har de funktionaliteter du skal bruge, anbefaler vi, at du ikke længere bruger dit Rejsekort som kort.  Der vil være en længere periode efter lanceringen af Rejsekort som app, hvor du stadig kan bruge dit Rejsekort som kort i den kollektive transport, indtil der ikke er flere penge på dit Rejsekort.
2.7 <i>Hvordan får man pengene fra sit fysiske Rejsekort tilbage?</i>	Fordi der er en længere overgangsperiode fra Rejsekort som kort til Rejsekort som app og den kommende alternative løsning, kan man sagtens nå at bruge de indestående penge, man evt. har på sit fysiske Rejsekort.  Penge fra Rejsekort som kort kan ikke overføres til Rejsekort som app, fordi man i appen betaler for hver rejse direkte fra enten MobilePay eller et betalingskort.  Hvis man alligevel ønsker at få tilbagebetalt sit indestående fra fysisk Rejsekort, er der flere muligheder: <ul style="list-style-type: none"><li>• Når du er klar til kun at bruge Rejsekort som app, anbefaler vi, at du stopper din tank-op-aftale og rejser for de penge, der står på dit Rejsekort som kort</li></ul>

---

- 
- Hvis du spærrer dit Rejsekort som kort, refunderer vi automatisk de penge, der står på dit Rejsekort. Du kan spærre dit kort i vores selvbetjening eller med hjælp fra Rejsekort Kundecenter.
- 

2.8. *Hvordan får jeg mit Pendlerkort på Rejsekort ind i appen?*

Hvis du vil have et Pendlerkort som app, skal du downloade appen RejseBillet. Du kan ikke overføre dit Pendlerkort til Rejsekort som app, men du kan købe et Pendlerkort i appen RejseBillet med gyldighed fra den dato, dit Pendlerkort udløber. Husk at stoppe din fornyelsesaftale.

Læs mere om pendlerkort på [rejsebillet.dk](http://rejsebillet.dk)

---

### 3. ALTERNATIV TIL APP

---

3.1 *Hvad med de brugere, der ikke kan eller vil bruge en smartphone – hvordan bliver de hjulpet?*

Vi arbejder på en løsning til de kunder, der enten ikke kan eller vil bruge Rejsekort som app på en smartphone.

Denne løsning bliver tilgængelig, i god tid inden vi lukker for brugen af det fysiske Rejsekort.

---

3.2 *Hvornår bliver de hjulpet?*

Alternativet kommer efter Rejsekort som app er lanceret til alle kundetyper – og i god tid inden det fysiske Rejsekort udfases og de blå punkter forsvinder.

---

### 4. TIDSPLAN FOR APPEN

---

4.1 *Hvad er de næste faser – og hvornår sker det?*

Lige nu kan voksne (18 år og derover) rejse med appen. Derudover kan alle på 67 år og ældre få pensionstrabat og unge mellem 18 og 25 år kan få rabat på rejser på udvalgte rejser og tidspunkter. Der er både mulighed for at betale for sine rejser med MobilePay og forskellige betalingskort, inkl. Apple Pay.

Senere bliver det muligt at checke medrejsende, cykler og kæledyr ind.

---



---

I løbet af 2025 vil børn og unge under 18 år samt kunder, der er visiteret til handicaprabat eller pensionistrabat (Førtidspension), kunne checke ind med Rejsekort som app.

---

4.2 *Hvilke funktionaliteter kan jeg forvente, at der kommer på Rejsekort som app?*

Senere bliver det muligt at checke medrejsende, cykler og kæledyr ind.

I løbet af 2025 vil børn og kunder, der er visiteret til rabat, kunne checke ind med Rejsekort som app.

---

4.3 *Kan jeg købe cykelbillet til metroen i appen?*

Du kan endnu ikke købe cykelbillet til metroen i Rejsekort som app.

I første omgang skal du købe cykelbillet til metroen med dit fysiske Rejsekort, i RejseBillet eller i DOT Billetter appen.

---

4.4 *Kan jeg checke flere personer ind på Rejsekort som app?*

I første omgang kan du kun checke dig selv ind. Muligheden for at checke flere personer ind i appen kommer senere.

Du har ligesom med det fysiske Rejsekort mulighed for at tage to børn under 12 år med gratis på rejsen.

---

## 5. SÅDAN BRUGER DU REJSEKORT SOM APP

---

5.1 *Hvordan bruger jeg appen?*

### 1. Start din rejse - check ind

Åbn Rejsekort som app, og nærmeste station eller stoppested vises automatisk.

Du skal checke ind, før du stiger om bord på et transportmiddel. På den måde sikrer du, at din billet er gyldig.

Check ind ved at swipe til højre.

### 2. Rejs og vis din billet

Nyd din tur uden bekymringer. Når kontrolløren kommer forbi, skal du blot trykke på "Vis billet", så din QR-kode kan scannes. Kontrolløren kan kræve, at du fremviser ID.

Når du skifter transportmiddel, skal du ikke foretage dig noget i appen. Vent med at checke ud til din rejse er helt slut.

---

### 3. Stop din rejse - Check ud

Når du er færdig med din rejse, og du har forladt det sidste transportmiddel, skal du checke ud ved at swipec til venstre. Herefter klarer appen resten.

Glemmer du nogle gange at checke ud? Så har du mulighed for at få hjælp ved at aktivere Smart check ud.

### 4. Efter din rejse

Rejsekort som app tager sig af beregning af din pris og afregner dine rejser en gang i døgnet.

Eventuelle rabatter, du er berettiget til, vil du automatisk få i appen. Du betaler samlet én gang dagligt for de rejser, som du har foretaget i løbet af dagen.

---

#### 5.2 Hvornår skal jeg checke ind?

Du skal checke ind i Rejsekort som app, **inden** du stiger ombord på transportmidlet.

Appen kan registrere stoppesteder i en radius af 500 meter. Selvom du checker ind hjemmefra, afventer appen, at du stiger ombord på et kollektivt transportmiddel. Dog anbefaler vi, at man først checker ind, når du er i nærheden af den station eller stoppested, som du ønsker at starte din rejse fra.

Du skal ikke checke ind igen, hvis du skifter transportmiddel undervejs på din rejse.

---

#### 5.2 Hvornår skal jeg checke ud?

Du skal først checke ud, når din rejse er helt slut.

Rejsekort som app kan give dig besked om, at du skal huske at checke ud via en notifikation. Det kræver, at du har slået notifikationer til i indstillingerne.

Rejsekort som app kan checke dig ud automatisk med Smart check ud. Du kan aktivere Smart check ud i dine indstillinger i appen.

---

#### 5.4 Hvorfor kan jeg ikke starte min rejse?

Hvis du ikke kan checke ind og starte en rejse i Rejsekort som app, kan du forsøge dig med disse 5 gode råd:

**1. Vent i 10-15 sekunder:** Lad Rejsekort som app finde den nærmeste station. Det kan tage et øjeblik.

**2. Tjek din placering:** Sørg for, at din placering på Maps eller Google Maps er korrekt. Rejsekort som app skal vide, hvor du er for at kunne starte din tur.

**3. Sørg for, at du har forbindelse til internettet:** Sørg for, at du kan gå på internettet med Safari eller Chrome. Rejsekort som app har brug for internettet for at fungere korrekt.

**4. Luk og åbn Rejsekort som app igen:** Hvis du stadig har problemer, skal du lukke Rejsekort som app helt. Det kan du gøre ved at trykke på hjem-knappen og swipec Rejsekort som app op. Åbn derefter appen igen, og prøv at starte din

---

---

tur.

**5. Tjek din telefons kompatibilitet:** Sørg for, at din telefon opfylder kravene til at bruge Rejsekort som app.

**To typiske problemer i Rejsekort som app:**

**1. Netværksproblemer**

Sluk for WIFI, da nogle offentlige wi-fi-netværk ikke leverer internet, medmindre du logger ind (fx gratis wi-fi på togstationen eller i bussen).

Sørg for, at Rejsekort som app kan bruge dine mobildata. Generelt er det god praksis at prøve at skifte mellem Wi-Fi og mobildata.

**2. Lokationsproblemer**

Sørg for, at din telefons placeringstjenester er slået til. På iPhone skal du kontrollere, om telefonens tid opdateres automatisk.

Hvis du bruger en Android-telefon, skal du følge de specifikke instruktioner for at løse lokationsproblemer.

---

**Hvad er Smart check ud?**

Hvis du har slået Smart check ud til, kan Rejsekort som app påminde dig, når du er stoppet med at bruge kollektiv transport, men har glemt at checke ud. Her vil Smart check ud sende en notifikation på din telefon inden for 10-30 minutter, så du kan vælge mellem at afslutte eller fortsætte din rejse. Hvis du glemmer at afslutte din rejse manuelt, vil Smart check ud automatisk checke dig ud. Smart check ud skal være slået til, inden du checker ind.

**Hvordan slår jeg Smart check ud til?**

1. Aktivér Smart check ud i Rejsekort som app. Det gør du ved at gå til Menu > Indstillinger > Rejse og aktivere Smart check ud. Du kan også trykke på det lille ikon lige over Check Ind.
2. Check ind ved at swipe til højre i appen.
3. Så snart appen opdager, at du ikke længere bruger kollektiv transport, giver appen dig en notifikation.
4. Hvis du vil fortsætte din rejse, kan du klikke på "fortsæt rejsen" inden for 5 minutter efter, at du har modtaget notifikationen på din telefon.
5. Hvis du ikke foretager dig noget, afslutter appen rejsen for dig via Smart check ud.

**Hvornår udløses Smart check ud?**

Smart check ud udløses, når appen identificerer, at du ikke længere rejser med kollektiv transport. Herefter igangsættes en automatisk udcheckingsproces, som du kan afbryde manuelt, hvis du fortsat er i gang med at rejse.

*5.5 Hvordan bruger jeg Smart Check ud?*

*5.6 Hvad sker der hvis jeg glemmer at checke ud?*

Hvis du glemmer at checke ud, vil Rejsekort som app automatisk checke dig ud i løbet af natten.

---

Hvis prisen for din rejse er forkert, skal du hurtigst muligt kontakte Rejsekort Kundecenter. Det kan du gøre ved at ringe til Rejsekort Kundecenter 70 11 33 33. Tast først 3 for Rejsekort, og dernæst 2 for Rejsekort som app. Du kan også skrive til os via kontaktformularen i Rejsekort som app under din rejse i rejsehistorikken.

Hvis du vil undgå at glemme at checke ud, så anbefaler vi, at du aktiverer notifikationer eller slår "Smart Check ud" til.

Bemærk! Det er ikke muligt at benytte den eksisterende app Check Udvej til at indmelde manglende check ud i Rejsekort som app. Check Udvej appen kan kun anvendes til Rejsekort som kort.

---

Hvis du opdager, at der er fejl i den rejse, du har foretaget, skal du hurtigst muligt give besked til Rejsekort Kundecenter.

Du kan kontakte Rejsekort Kundecenter ved at ringe på tlf. 70 11 33 33. Tast først 3 for Rejsekort, og dernæst 2 for Rejsekort som app. Du kan også skrive til os i appen via kontaktformularen under din rejse i rejsehistorikken.

#### 5.7 Der er fejl i min rejse. Hvad gør jeg?

Hvis det viser sig, at du skal have penge tilbage, vil pengene blive overført enten fra MobilePay eller dit betalingskort- alt efter hvad du har valgt at betale med. Du vil modtage en mail med en vedhæftet faktura, hvor der står, hvor mange penge, du får tilbage. Du vil desuden modtage en mail med en faktura på de rejser, som du har foretaget den pågældende dag.

Rejsen og beløbet vil blive korrigeret i appen under Rejsehistorik.

---

#### **Brug af mobildata**

Under en rejse sender og modtager Rejsekort som app ca. 1 MB data i timen.

#### **Brug af batteri**

I gennemsnit bruger Rejsekort som app omkring 5% strøm i timen. Batteriet tømmes hurtigere, hvis der bruges andre apps/funktioner sammen med Rejsekort som app.

#### 5.8 Hvor meget data og strøm bruger Rejsekort som app?

Bemærk, at du som kunde er ansvarlig for at have en fungerende telefon (med batteri) under hele din rejse. Hvis din telefon er løbet tør for batteri, kan du ikke fremvise gyldig billet. Får du strøm på telefonen inden for 15 minutter, vil din billet stadig være aktiv. Efter 15 minutter bliver du automatisk checket ud.

---

---

**5.9 Kan jeg genoptage en afsluttet rejse?**

Nej. Når du har checket ud, så er din rejse afsluttet, og du bliver faktureret for din afsluttede rejse. Hvis du checker ind igen, vil du blive faktureret for en ny rejse.

---

**5.10 Hvad gør jeg, hvis appen lukkede ned under rejsen eller min telefon genstartede?**

I det tilfælde, at telefonen lukker ned, så laver appen en backup af rejsen, og du skal blot åbne appen igen, så snart telefonen er startet op igen. Din rejse vil fortsat være aktiv i appen.

Hvis mobilforbindelsen bliver afbrudt under rejsen på grund af tekniske problemer, eller hvis appen ikke længere fungerer (hvis batteriet f.eks. løber tør for strøm, eller der sker et systemnedbrud), bliver du automatisk checket ud efter 15 minutter, og din rejse vil ikke længere være aktiv. Hvis problemet løses inden for 15 minutter (fx ved genstart af telefon), forbliver rejsen aktiv.

---

**5.11 Hvordan ændrer jeg sprog i appen?**

Rejsekort som app understøtter dansk og engelsk. Appen vælger sprog ud fra, hvad sproget i din telefon er sat op til. Så hvis du vil skifte sprog fra engelsk til dansk, skal du vælge det i din telefons indstillinger. Her kan du vælge, hvilket sprog Rejsekort som app skal bruge.

---

**5.12 Kan jeg nøjes med at dele min lokation "mens appen er i brug", eller skal jeg vælge "altid"?**

Fra du checker ind og indtil du er checket ud, bruger Rejsekort som app lokationsdata til at bestemme, hvor du befinder dig. Det gør den, så vi kan bruge din rejse til at beregne den rigtige pris til dig.

På iPhones er det nødvendigt at tillade adgang til lokalitet "Altid".

På andre telefoner kan du bruge indstillingen "Tillad, mens appen er i brug"

**Hvorfor 'Altid' på iPhones?**

Apples styresystem er sat sådan op, at vi skal have adgang til de rejsendes lokalitet 'altid', for at Apple vil give os lov til at sikre, at:

- Billetten er gyldig, selv hvis appen lukkes ned – enten af kunden selv, eller fordi telefonen opdaterer eller slukkes

Indstillingen "Tillad altid" er den eneste måde, hvorpå vi kan genstarte din app og fortsætte med at modtage dine placeringsdata i disse tilfælde. Det sikrer, at din tur bliver beregnet korrekt.

Vi bestræber os på at levere den bedst mulige oplevelse, når du rejser med Rejsekort som app med kollektiv transport. Du kan læse mere om vores databehandling og

---

---

privatlivspolitik via app eller på vores hjemmeside rejsekort.dk.

---

5.13 Overvåger Rejsekort som app mig, når jeg har slået lokalitetstjenester til 'altid'?

Nej. Rejsekort som app indsamler kun lokationsdata mellem check ind og check ud. Rejsekort som app bruger lokationsdata til at bestemme, hvor du befinder dig. Det gør den, så vi kan bruge din rejse til at beregne den rigtige pris til dig.

Rejsekort som app indsamler ingen lokationsdata, når appen er lukket, og du ikke er checket ind.

---

5.14 Hvorfor kan man se min fødselsdato og alder, når jeg viser billetten?

I forbindelse med kontrol af din billet i Rejsekort som app, skal kontrolløren kunne se dit navn, alder og fødselsdato. Kontrolløren kan bede om ID. Læs mere i vores privatlivspolitik.

---

5.15 Jeg bruger Rejsekort Anonym – kan jeg fortsat gøre det i appen?

Nej, for at bruge Rejsekort som app, skal du være registreret med navn, telefonnummer og mail.

Med Rejsekort som app kan du ikke længere sætte penge ind på en konto på Rejsekort – alle rejser opgøres og betales dagligt.

Behold derfor i første omgang dit Rejsekort Anonymt. Der vil være en længere overgangsperiode, hvor det stadig er muligt at benytte kortet og Rejsekort-standerne. I den periode kan Rejsekort Anonymt fortsat benyttes.

Når Rejsekort & Rejseplan har lanceret en løsning, til kunder, der enten ikke vil eller kan bruge Rejsekort som app på en smartphone, kan du skifte over til denne.

Denne løsning bliver tilgængelig, i god tid inden vi lukker for brugen af det fysiske Rejsekort. Dette sker først, når alle vores løsninger er driftssikre og stabile.

---

5.16 Kan turister bruge Rejsekort som app?

Ja. Man kan betale for sine rejser med betalingskort, og turister – også uden dansk mobilnummer – kan dermed bruge Rejsekort som app.

---

5.17 Hvordan deaktiverer/sletter jeg min konto?

Du kan deaktivere din konto i Rejsekort som app under Indstillinger. Det gør du ved at åbne Rejsekort som app, gå ind i indstillinger, scrolle ned i bunden og vælge: Deaktiver konto. Du skal herefter bekræfte, at du vil deaktivere ved at skrive DEAKTIVER.

---

---

Vi opbevarer dine rejsedata i 36 måneder fra registreringen af oplysningerne. Herefter anonymiseres dine rejsedata og kan ikke længere knyttes til dig. Du kan læse mere i vores privatlivspolitik.

---

5.18 Jeg har fået slettet min profil, og vil gerne være kunde igen. Hvordan gør jeg det?

Hvis du har deaktiveret din profil i Rejsekort som app, kan du oprette din konto igen ved at benytte den samme mailadresse og telefonnummer, når du opretter en konto på ny. På den måde får du adgang til dine data igen.

Ifølge vores privatlivspolitik opbevarer vi dine rejsedata i 36 måneder fra registreringen af oplysningerne. Du kan læse mere i vores privatlivspolitik.

---

## 6. BETALING OG RABATTER

---

6.1 Optjener jeg mængderabat?

Ja, du optjener mængderabat på rejser vest for Storebælt på samme måde som med Rejsekort som kort.

Du kan kun én gang overføre optjente rabattrin fra kortet til Rejsekort som app.

---

6.2 Er det de samme priser i appen som med Rejsekort som kort?

Ja, som hovedregel er det de samme priser.

Der kan forekomme situationer, hvor der kan være afvigelser i priserne på de to typer Rejsekort. Lige nu er det ikke muligt at give rabatter til de kunder, der er visiteret til handicaprabat eller pensionstrabat (førtidspension). Det kommer i en senere version af appen.

---

6.3 Hvornår betaler jeg for mine rejser?

Én gang i døgnet betaler du den samlede pris for alle dagens rejser. Du kan se alle dine rejser med pris i din rejsehistorik. Du kan betale med MobilePay eller betalingskort.

Så snart rejsen er afsluttet, bliver beløbet for rejsen registreret på en faktura. Fakturaen bliver fremsendt via mail dagligt. Bemærk, at betalingen sker dagen efter rejsen har fundet sted.

Hvis betalingen ikke går igennem, vil kontoen blive suspenderet, og det vil ikke være muligt at checke ind, før betalingen er gået igennem.

---

---

En betalingsfejl kan opstå, når din bank afviser vores transaktion.

De hyppigste årsager er:

- \* Der er ikke dækning på dit kort (sørg for at der er penge på dit kreditkort og tilføj det igen til Rejsekort som app.
  - \* Din bank har afvist transaktionen uden at give nogen grund. Kontakt venligst din bank.
  - \* Der er mistanke om svindel. Kontakt din bank.
  - \* Kortet er spærret. Fjern venligst spærringen og tilføj det igen til Rejsekort som app.
  - \* Kortet er udløbet. I så fald skal du tilføje dit nye kreditkort. Følg også disse trin, hvis du vil indsætte det samme kort, men med en ny udløbsdato.
  - \* Du har nået en grænse.
  - \* Autorisationen er udløbet.
- ... Ring venligst til din bank for yderligere hjælp.

Som tommelfingerregel løser det ofte problemet, hvis du tilføjer dit betalingsmiddel igen. Hvis godkendelsen fx er udløbet, vil det løse problemet at tilføje betalingsmetoden igen.

---

6.4 *Får jeg stadig rabat, hvis jeg checker ind før myldretiden, men mit transportmiddel er forsinket?*

Rabat udenfor myldretid vil blive beregnet fra dit afrejetidspunkt i stedet for dit check ind tidspunkt. Hvis der er forsinkelser, kan det muligvis påvirke, hvorvidt du får tildelt rabatten. Hvis du mener, at rabatten burde have været gældende på din tur, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter.

---

6.5 *Kan jeg bruge andre betalingsmuligheder end MobilePay?*

Ja, du kan betale med Dankort / Visa Dankort, Mastercard, Amex og Apple Pay. Google Pay kan endnu ikke bruges som betalingsmiddel.

---

6.6 *Hvordan tanker jeg op?*

Modsat det fysiske Rejsekort skal man ikke tanke op med Rejsekort som app. Betaling(er) for ens rejse(r) sker automatisk ved dagens afslutning.

---

6.7 *Kan jeg låne min telefon med Rejsekort appen til andre?*

De elektroniske billetter i Rejsekort som app er personlige, kan ikke overdrages og kan ikke videresendes til en anden mobiltelefon. Du må ikke stille din mobiltelefon til rådighed for tredjemand med henblik på dennes transport med brug af din profil.

---

6.8 *Har Smart check ud indflydelse på billetprisen?*

Nej, Smart check ud påvirker ikke din billetpris. Efter hver tur evaluerer systemet bag Rejsekort som app den rejste rute og beregner din pris.

---



---

## 7. TEKNISKE SPØRGSMÅL

---

6.9 *Hvad sker der, hvis min telefon løber tør for strøm / ikke har dækning / er gået i stykker / eller appen går ned, mens jeg rejser?*

Du er selv ansvarlig for at sikre, at din telefon har tilstrækkelig strøm på batteriet under hele rejsen, og at din billet i Rejsekort som app kan scannes på din telefon ved kontrol.

Det er derfor dit ansvar at sikre, at din telefon er i en stand, hvor dette er muligt. Vær f.eks. opmærksom på, at en revnet skærm kan forhindre scanning af enhedens skærm.

For yderligere information om reglerne for billetkontrol henvises til de [Fælles landsdækkende rejseregler](#).

6.10 *Hvad er kravene til at bruge Rejsekort som app på telefonen?*

### Krav til styresystem

Rejsekort som app er kompatibel med de fleste Android- og iOS-enheder (iPhone). I Apple App Store (iPhone) og Google Play Butik (Android) fremgår det, hvor opdateret din smartphone skal være (minimumsversionen af operativsystemet, der kræves for at rejse med Rejsekort som app).

**iPhone:** Du skal have en iPhone med iOS 15 (eller nyere)  
**Android:** Du skal have en smartphone med 8.0 (eller nyere).

**SIM-kort:** Du skal have et fungerende SIM-kort, der tillader mobildata (Rejsekort som app bruger ca. 1 MB i timen).

**Batteri:** Din telefon skal have tilstrækkeligt batteri til hele rejsen.

**Betaling:** Du skal have et gyldigt betalingsmiddel, som du skal tilføje i appen. I den første version af Rejsekort som app, skal du have MobilePay.

**Tilladelser:** Du skal give alle de nødvendige tilladelser.

6.11 *Hvilke tilladelser skal appen have for at fungere?*

### Placering:

Fra du checker ind og indtil du er checket ud, bruger Rejsekort som app lokationsdata til at bestemme, hvor du befinder dig. Det gør den, så vi kan bruge din rejse til at beregne den rigtige pris til dig

Har du en iPhone, skal du indstille til "Tillad altid". Når du opretter din profil i Rejsekort som app, vil din iPhone først foreslå "Tillad, mens du bruger appen". Umiddelbart efter kan du vælge "Tillad altid".

---

Har du en Android-telefon, skal du under Placering indstille til "Tillad ved brug".

Hvis du slår lokalitetsdata fra under din rejse, er din billet ikke længere gyldig, og det kan resultere i en kontrolafgift.

**Bevægelsesdata:**

Indstil til "Slået til", hvis du vil have den fulde brugeroplevelse, Hvis du giver appen adgang til din telefons bevægelsessensorer, kan appen minde dig om at checke ud, når du har nået din destination.

Har du en iPhone, skal du tillade brug af din bevægelses- og fitnessaktivitet.

Har du en Android-telefon, skal du tillade Fysisk aktivitet.

Ved brug af bevægelsesdata kan appen se, om du er i bevægelse, er gående, er på vej væk fra et transportmiddel og kan skelne mellem transportmidler. Der er større chance for, at appen beregner den rigtige rejse, hvis du har givet appen adgang til dine bevægelsesdata. Bevægelsesdata er en forudsætning for smart check ud.

**Notifikationer:**

Indstil til "Slået til", hvis du vil have den fulde brugeroplevelse. Med notifikationer kan appen sende dig påmindelser om check ud samt en prisoversigt over din rejse.

Du kan godt rejse med appen uden at slå notifikationer til.

**Opdatering af app i baggrunden:**

Indstil til "Slået til", så Rejsekort som app kan fortsætte med at spore din placering, hvis din telefon genstartes.

**Mobildata:**

Indstil til "Slået til", så din mobiltelefon kan kommunikere med Rejsekort som app under rejsen for at garantere en gyldig billet.

**WIFI og Bluetooth:**

Vi anbefaler, at du aktiverer disse for at forbedre nøjagtigheden af dine lokationsdata.

---

6.12Hvad hvis jeg ikke kan checke ud af tekniske årsager?

Hvis det ikke er muligt at gennemføre check ud af tekniske årsager, efter din rejse er afsluttet, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter og oplyse rejsen i detaljer, herunder det sted og tidspunkt, hvor rejsen blev afsluttet.

Kontaktoplysninger Rejsekort Kundecenter:  
Tlf.: 70 11 33 33

---

---

Alle hverdage kl. 8-18.  
Lørdage kl. 10.00 – 15.00. Lukket søndag og helligdage.

---

6.13 *Hvorfor kan jeg ikke længere lave en fortsat rejse, hvis der er under en halv time mellem check ud og check ind?*

Du kan godt fortsætte din rejse helt uden at gøre noget ved blot at forblive checket ind. Rejsekort som app registrerer automatisk, når du skifter transportmiddel.

Vær opmærksom på:

Når du har checket ud i appen, er din rejse afsluttet, og du vil modtage en faktura for denne rejse. Hvis du checker ind igen, vil du blive faktureret for en ny rejse. Er du i tvivl om, hvorvidt du vil fortsætte din rejse, er det en god ide at vente med at checke ud, til du er sikker på, at din rejse er afsluttet. F.eks. hvis du skal kombinere din rejse med flere transportmidler, og du vælger at gå det sidste stykke. Så kan du checke ud, når du har besluttet dig for, at din rejse er afsluttet.

---

6.14 *Kan jeg fortryde et check ind?*

Ja, det kan du godt. Hvis du har checket ind i Rejsekort som app, men du fortryder eller ikke skal rejse alligevel, kan du blot checke ud i appen igen.

Appen kan registrere, at du ikke har rejst, og derfor bliver der heller ikke afregnet for en rejse.

---

6.15 *Hvorfor skal jeg ikke længere checke ud i bussen, inden jeg stiger ud?*

Rejsekort på app kræver en gyldig billet under hele rejsen. Dvs. at du checker ind, inden din rejse begynder, og du checker ud, når din rejse er slut.

Med appen slipper du for at skulle huske at checke ud, inden du forlader bussen, og for at stå i kø til at checke ud i bussen på travle tidspunkter. Det giver en mere smidig tur.

---

6.16 *Hvorfor kan appen ikke se, hvor jeg rejser?*

Der kan være unøjagtigheder i systemet eller telefonen, der kortlægger ruten. Hvis din rejse ikke er korrekt, kan du kontakte Rejsekort Kundecenter under den specifikke rejse i appen under Rejsehistorik.

---

6.17 *Er appen gjort tilgængelig til dem, der har et synshandicap?*

*Kan appen bruges med skærmlæser?*

Ja, appen kan bruges med skærmlæser. Vi har med ekstern bistand lavet en tilgængelighedsvurdering, hvor det vurderes, hvor godt brugere med handicap kan oprette sig og navigere i appen. Rejsekort som app blev vurderet med en jævn grad af tilgængelighed. Siden har Rejsekort sammen med leverandøren arbejdet for at optimere tilgængeligheden af Rejsekort som app, herunder for skærmlæserbrugere.

---

---

<i>6.18 Med appen kan jeg jo bare vente med at checke ind, til jeg ser en kontrollør?</i>	<p>Nej, for så har du rejst uden gyldig billet.</p> <p>Kontrolløren kan se præcis, hvornår du har checket ind i appen, og om det er sket efter, kontrolløren steg på transportmidlet. Hvis du checker ind i Rejsekort som app, mens du sidder i bussen, så får du en kontrolafgift for at have kørt uden gyldig billet.</p> <p>Det fremgår også af billetten i Rejsekort som app, hvornår den er købt.</p> <p>HUSK: Med Rejsekort som app skal du checke ind, <i>inden</i> du stiger ombord i transportmidlet.</p>
<i>6.19 Rejsekort appen lukkede ned under min rejse – hvad gør jeg?</i>	<p>I tilfælde af, at telefonen lukker ned, så laver appen en backup af rejsen, og du skal blot åbne appen, så snart telefonen er startet op igen. Din rejse vil fortsat være aktiv i appen.</p>
<i>6.20 Jeg kom til at slå flytilstand til, mens jeg rejste med Rejsekort app som min billet – hvad gør jeg?</i>	<p>På visse telefoner (primært Android), bliver din rejse checket ud, når du skifter til Flyfunktion. Når du slår Flyfunktion fra, kan du se, om du er checket ud, og din rejse er afsluttet og dermed også afregnet.</p> <p>Hvis rejsen er checket ud, skal du checke ind igen, og en ny rejse og dermed også ny fakturering starter.</p>

---